



ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร และนักศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

โยธิน	หนูแดง
นิวัตร	จารุวาระกุล
กมล	สุประภารพงษ์
อุดมลักษณ์	กล่องพุดชา

งานวิจัยสถาบันนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณเงินผลประโยชน์ประจำปีงบประมาณ 2552

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร และนักศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

โยธิน หนูแดง

นิวัตร จารูวาระกุล

กมล สุประภารพงษ์

อุดมลักษณ์ กล่องพุดชา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานวิจัยสถาบันนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณเงินผลประโยชน์ประจำปีงบประมาณ 2552

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



**The Personnels and Students' Satisfaction Towards the Usage of
Information Technology Services of
Rajamangala University of Technology Phra Nakhon**

Yothin Nudang
Nivat Jaruvarakul
Kamon Supraparpong
Udomlak Klorngphutsa

The Office of Academic Resources and Information Technology

**This Institutional Research is Funded by
Rajamangala University of Technology Phra Nakhon**

2009

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผู้วิจัย : นายโยธิน หนูแดง, ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิติกร จารูวาระกุล, นางสาวกมล สุประภารพงษ์ และ นางสาวอุดมลักษณ์ กล่องพุดชา

ปี : 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยสถาบันครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามสถานภาพ หน่วยงานที่สังกัดของบุคลากร และคณะที่สังกัดของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างได้แก่ อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาคเรียนเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551 ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามประเภทของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 790 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ F-test และทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรและนักศึกษา มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ ตามลำดับ

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า เฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเท่านั้นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. บุคลากรที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบความแตกต่างเป็นรายคู่ในด้านระบบการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

4. นักศึกษาสังกัดคณะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบความแตกต่างเป็นรายคู่ในทุกด้าน



Title : The Satisfaction of Students and Officials to Information Technology's Services, Institution of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Phra NaKhon.

Researchers : Yothin Nudang, Nivat Jaruvarakul, Kamon Supraprapong and Udomlak Klornghutsa

Year : 2009

Abstract

The objectives of this institutional research were to study and to compare the satisfaction of students and officials to information technology's services, Institution of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Phra NaKhon, identifying by status, the officials' office, and students' faculties. The samples were teachers, officials, and undergraduate students of Rajamangala University of Technology Phra NaKhon which registered on second semester of academic year 2008. The 790 samples were taken a random sample by stratification of samples' groups. The data were collected by questionnaires which were five - level rating scale questions. The results were analyzed by percentage, average value, standard deviation, and F-test, and to compare of each couple by Scheffe's method.

The results were as follows:

1. Students and officials had medium level satisfaction to information technology's services, Institution of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Phra NaKhon. For consideration of each aspect, students and officials had high level satisfaction to information technology's services in the aspect of services' process, medium level satisfaction was the aspect of service person, and service system.

2. The questionnaires' respondents who had different status , had not different satisfaction to information technology's services. For consideration of each aspect, it showed that only the aspect of service person was different with statistically significant level at .01.

3. Officials of different offices had different satisfaction to information technology's services with statistically significant level at .01. For consideration of each aspect, It showed that

every aspect was different with statistically significant level at .01. To compare of each couple, it showed that the aspect of services' process and service system were different.

4. Students of different faculties had different satisfaction to information technology's services with statistically significant level at .01. For consideration of each aspect, It showed that every aspect was different with statistically significant level at .05. To compare of each couple, it showed that each couple was different in every aspect.



กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยการสนับสนุนทุนวิจัยจากงบประมาณ
ผลประโยชน์ประจำปี 2552 โครงการวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชลี อุปภัย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรา
อมรแก้ว ที่ได้เสียสละเวลาตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือในการทำวิจัยให้ถูกต้อง เทียบตรง และ
สมบูรณ์ ประกอบกับการให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำวิจัยให้สำเร็จลุล่วงไป
ได้ด้วยดี และคำแนะนำดี ๆ พร้อมกับความช่วยเหลือต่าง ๆ จากผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรชาติพย์ เกียรติวานิช
และอาจารย์อังคณา แวซอเหาะ ตลอดจนการทำวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณบุคลากรทุกคนในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่สนับสนุนส่งเสริมในการทำวิจัยพร้อมกับกำลังใจที่ดี

ขอขอบคุณบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลพระนครทุกท่าน ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม จนสามารถ
นำเสนอผลงานวิจัยฉบับสมบูรณ์นี้ได้

คณะผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
2. วัตถุประสงค์.....	3
3. กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
4. สมมติฐานของการวิจัย.....	4
5. ขอบเขตของการวิจัย.....	4
6. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
1. แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการ.....	9
2. เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	16
3. บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.....	25
4. ประวัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.....	30
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
1. การกำหนดกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	37
2. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	39
3. เก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
4. การจัดกระทำการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	42
2. ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	44
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	50
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	62
2. สมมติฐานของการวิจัย.....	62
3. วิธีการดำเนินการวิจัย.....	62
4. สรุปผลการวิจัย.....	63
5. อภิปรายผล.....	66
6. ข้อเสนอแนะ.....	72
7. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	73
บรรณานุกรม.....	74
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม.....	78
ประวัติผู้วิจัย.....	82

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	37
3.2 ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสายวิชาการและ สายสนับสนุน.....	38
3.3 ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษา.....	39
4.1 จำนวนร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูล.....	43
4.2 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยี สารสนเทศจำแนกรายข้อ.....	45
4.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนก ตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	50
4.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนก ตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	51
4.5 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนก ตามหน่วยงานที่สังกัดของบุคลากร.....	51
4.6 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดของบุคลากรที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	53
4.7 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดของบุคลากร ที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	54
4.8 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดของบุคลากร ที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	55
4.9 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดของบุคลากร ที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	56
4.10 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนก ตามคณะที่สังกัดของนักศึกษา.....	57

สารบัญ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวม จำแนกตามคณะที่สังกัดของนักศึกษาที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	58
4.12 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามคณะที่สังกัดของนักศึกษา ที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	59
4.13 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามคณะที่สังกัดของนักศึกษา ที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	60
4.14 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามคณะที่สังกัดของนักศึกษา ที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่.....	61

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในศตวรรษที่ 21 เกิดเศรษฐกิจใหม่ที่เรียกว่า “เศรษฐกิจแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้” (Knowledge-based Learning Economy) และจะมีผลทำให้ประเทศไทยซึ่งมีทรัพยากรบุคคลอันมีความรู้เป็นพื้นฐานสามารถจะพัฒนาล้ำหน้าประเทศอื่น ๆ ที่ด้อยในส่วนนี้อย่างมาก แต่อย่างไรก็ตาม วิทยาการใหม่ต่าง ๆ ได้ขับเคลื่อนให้ระดับการพัฒนาของประเทศต่าง ๆ ที่เจริญแล้วก้าวไปอย่างรวดเร็วมาก จนเกิดความเหลื่อมล้ำมากขึ้นโดยลำดับ เนื่องจากประเทศที่ล้ำหลังก้าวตามไม่ทัน เมื่อเกิดเศรษฐกิจใหม่ก็เกิดช่องว่างทางเทคโนโลยีใหม่มากขึ้นโดยเฉพาะ ICT และช่องว่างนี้ไม่เพียงแต่ทำให้ระดับความก้าวหน้าของประเทศต่าง ๆ แตกต่างกันเท่านั้น แต่ยังทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำของสังคมในประเทศอีกด้วย ประเทศไทยจึงควรตระหนักถึงปรากฏการณ์นี้ และควรจะเร่งแก้ไขพร้อมกับป้องกันมิให้เกิดผลกระทบไปในทางที่ไม่พึงประสงค์ได้ เนื่องจากข้อวิเคราะห์ถึงศักยภาพของประเทศไทย แสดงให้เห็นว่าปัจจุบันประเทศไทยมีทั้งความเข้มแข็ง และความอ่อนแอ โดยจะต้องดำรงสภาพอยู่กับโอกาสและการคุกคามท่ามกลางการแข่งขันของประเทศต่างๆ ในโลก เศรษฐกิจและสังคมใหม่อีกยาวนาน จึงมีนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ. 2544 – 2553 ของประเทศไทย เพื่อการพัฒนาประเทศให้เป็นสังคมของภูมิปัญญาและการเรียนรู้ โดยประกอบด้วยองค์ประกอบหลักสามองค์ประกอบ ได้แก่ การลงทุนในการสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ที่เหมาะสมและทันการ การส่งเสริมให้มีความนวัตกรรมที่ทันการเปลี่ยนแปลงของโลกทั้งในระบบเศรษฐกิจและสังคม และการลงทุนและการส่งเสริมให้มีโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ และอุตสาหกรรมเกี่ยวเนื่องอย่างจริงจังและต่อเนื่อง (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2545 : 5)

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้เริ่มมีบทบาทในการพัฒนาประเทศ ไม่ว่าจะเป็น เศรษฐกิจสังคมและความเป็นอยู่ของประชาชน ประเทศต่าง ๆ ได้หันมาให้ความสนใจและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับกับสังคมสารสนเทศ ซึ่งเป็นสังคมที่เกี่ยวพันกับข้อมูลข่าวสาร และการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ประโยชน์ในลักษณะเทคโนโลยียุทธศาสตร์ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่กำลังเข้าสู่ยุคสารสนเทศ การวางแผนทางให้กับประเทศในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเสริมสร้างและเกื้อหนุนการพัฒนาประเทศ จึงเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติ เทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวครอบคลุมเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ทั้ง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และฐานข้อมูล รวมทั้งเทคโนโลยีโทรคมนาคม อันรวมถึง

ระบบสื่อสารมวลชนที่ผ่านสายและไร้สาย เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ชนิดต่าง ๆ เช่น ใยแก้วนำแสง เป็นต้น ด้วยเทคโนโลยีใหม่เหล่านี้จะสามารถทำให้เกิดทางเลือกใหม่ ๆ ที่เป็นไปได้ และเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะสนับสนุนเป้าหมายของการพัฒนา อันได้แก่ ประชากรที่มีการศึกษาดี สังคมที่มีความเป็นอยู่ดี การพัฒนาชนบท การกระจายรายได้ที่มีประสิทธิผล สิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติที่ดีขึ้น ตลอดจนทิศทางการใหม่ในการเสริมสร้างกำลังทางเศรษฐกิจและความสมานฉันท์ในสังคม (สุวรรณ มาศเมฆ, 2540 : 1)

บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพนั้น ควรถือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหัวใจหลัก โดยการที่จะได้รับความพึงพอใจจากผู้ให้บริการมากเพียงใดต้องขึ้นอยู่กับ การบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว สะดวกสบาย สามารถเข้าถึงบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ย่อมทำให้เกิดผลดีกับองค์กร ทำให้เกิดการ พัฒนา และเป็นการส่งเสริมคุณภาพในการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับการวิจัยของ ھرรษา วงศ์ธรรมกุล (2541 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก คือนักศึกษาที่มีการใช้ประโยชน์มาก ก็จะมี ความพึงพอใจมาก และนักศึกษาที่มีการใช้ประโยชน์น้อย ก็จะมี ความพึงพอใจน้อย ด้านนุชรินทร์ อุดมสมหวัง (2519 : 87) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือช่วยในการสื่อสารภายในองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด ซึ่งพบปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดได้แก่ ปัญหาด้านประสิทธิภาพของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และ Server และน้อยที่สุดคือข้อจำกัดด้านประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของ ประเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตนักเทคโนโลยีโดยการถ่ายทอดจากแหล่งผู้รู้และการค้นคว้าความรู้ใหม่ ที่สอดคล้องกับบริบทของการพัฒนาประเทศ การสร้างสมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเป็นภารกิจสำคัญที่มหาวิทยาลัยจะต้องเร่งดำเนินการ เพื่อปรับตนเองให้เป็นฐานทางวิชาการ เพื่อการอ้างอิงและการกระจายศักยภาพสู่กำลังคนในการพัฒนาประเทศ ซึ่งเป็นการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืน (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร : 1)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีภารกิจในการให้บริการด้านวิทยบริการและเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ครอบคลุมเนื้องาน ในด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ และระบบเครือข่าย เพื่อสนับสนุนในด้านสื่อการเรียนการสอน และงานวิจัย ปัจจุบันสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการนำเทคโนโลยี สารสนเทศเข้ามามีบทบาทเพื่อส่งเสริมและพัฒนาด้านสื่อการเรียนการสอน และการสืบค้นผ่าน

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต ก่อให้เกิดผลด้านการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศอย่างกว้างขวางเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ลักษณะของการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านดังกล่าวนี้ ไม่ได้ทำการเก็บข้อมูลด้านความต้องการของผู้ใช้บริการตั้งแต่เปิดให้บริการ มีเพียงแต่การเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ ตาม พรบ. ว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 จึงเป็นเหตุให้การรับรู้ถึงผลในด้านของการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต่อผู้ใช้นั้น ไม่มีข้อมูลที่สามารถจะนำมาประกอบกรวิเคราะห์และสังเคราะห์ถึงเหตุและผล เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จากเหตุผลข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร และนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครและยังเป็นการเสริมสร้างศักยภาพให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

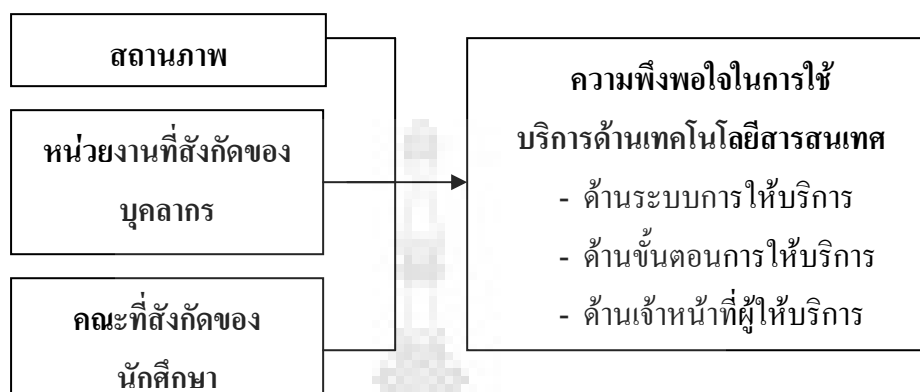
2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร และนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร และนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตาม สถานภาพ หน่วยงานที่สังกัดของบุคลากร และคณะที่สังกัดของนักศึกษา

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

หัวข้อที่ศึกษารอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้



4. สมมติฐานของการวิจัย

4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน

4.2 บุคลากรที่สังกัดหน่วยงานต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน

4.3 นักศึกษาที่สังกัดคณะต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยครอบคลุมในเรื่องงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 11,224 คน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน ที่สังกัดคณะหรือหน่วยงานต่าง ๆ (กองบริหารงานบุคคล, 2552) และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ จาก 9 คณะที่สังกัดของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาคเรียนเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551 (แผนกระบบสารสนเทศ, 2552 : ออนไลน์)

5.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 790 คน ซึ่งทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างได้ 3 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 134 คน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 191 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 465 คน

5.3 ตัวแปรที่ศึกษา

5.3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

1) สถานภาพโดย

- 1.1) บุคลากรสายวิชาการ
- 1.2) บุคลากรสายสนับสนุน
- 1.3) นักศึกษา

2) หน่วยงานที่สังกัดของ บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน

- 2.1) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
- 2.2) คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
- 2.3) คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
- 2.4) คณะบริหารธุรกิจ
- 2.5) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 2.6) คณะวิศวกรรมศาสตร์
- 2.7) คณะศิลปศาสตร์
- 2.8) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ
- 2.9) คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น
- 2.10) หน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย
 - 2.10.1) สำนักงานอธิการบดี
 - 2.10.2) กองกลาง
 - 2.10.3) กองคลัง
 - 2.10.4) กองนโยบายและแผน

2.10.5) กองบริหารงานบุคคล

2.10.6) กองประชาสัมพันธ์

2.10.7) กองพัฒนานักศึกษา

2.10.8) กองวิเทศสัมพันธ์

2.10.9) กองศิลปวัฒนธรรม

2.11) สำนักงานตรวจสอบภายใน

2.12) สำนักประกันคุณภาพ

2.13) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.14) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

2.15) สถาบันวิจัยและพัฒนา

3) คณะที่สังกัดของนักศึกษา

3.1) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

3.2) คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

3.3) คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

3.4) คณะบริหารธุรกิจ

3.5) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

3.6) คณะวิศวกรรมศาสตร์

3.7) คณะศิลปศาสตร์

3.8) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ

3.9) คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น

5.3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ใน 3 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านระบบการให้บริการ
- 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 **นักศึกษา** หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้ง 9 คณะที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

6.2 **บุคลากรสายวิชาการ** หมายถึง อาจารย์ประจำที่ทำการสอนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

6.3 **บุคลากรสายสนับสนุน** หมายถึง บุคคลที่ทำการปฏิบัติงาน ในสังกัดคณะ กอง สถาบัน และสำนักงาน ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

6.4 **คณะที่สังกัดของบุคลากรสายวิชาการและนักศึกษา** หมายถึง คณะที่อาจารย์และนักศึกษาปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้แก่ คณะครุศาสตร์ อดุสาหกรรม คณะเทคโนโลยี คหกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ คณะ อดุสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ

6.5 **หน่วยงานที่สังกัดของบุคลากรสายสนับสนุน** หมายถึง หน่วยงานที่บุคลากรปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ คณะ ครุศาสตร์อดุสาหกรรมคณะอดุสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และการออกแบบ คณะศิลปศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะ เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน กองพัฒนานักศึกษา กอง ประชาสัมพันธ์ กองบริหารงานบุคคล กองนโยบายและแผน กองคลัง กองกลาง กอง ศิลปวัฒนธรรม กองวิเทศสัมพันธ์ สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักประกันคุณภาพ สำนักงาน ตรวจสอบภายใน สำนักงานอธิการบดี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และสำนักวิทย บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

6.6 **บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการที่ เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร และนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนครเป็นผู้ให้บริการ อันประกอบด้วยเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ คือ ฮาร์ดแวร์และ ซอฟต์แวร์ และเทคโนโลยีด้านการสื่อสารโทรคมนาคม

6.7 **ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** หมายถึง ความรู้สึกชอบ พอใจ หรือมีทัศนคติในแง่บวกของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ

6.8 ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพอใจต่อการให้บริการด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บริการระบบไร้สาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E – mail) เว็บไซต์ของคณะและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร บริการระบบข้อมูลสารสนเทศ บริการระบบฟังความคิดเห็น (web board) การพัฒนาระบบและติดตามผลการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

6.9 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพอใจเกี่ยวกับความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ตรงตามความต้องการ และการมีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

6.10 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากร และนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

7.2 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

7.3 ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ และนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อเป็นการปลูกกระตุ้นให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ให้หันมาสนใจและตื่นตัวต่อการให้บริการด้านด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ดียิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยได้ทำการศึกษาค้นคว้าและนำเสนอตามหัวข้อดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
 - 1.4 ความพึงพอใจต่อการบริการ
 - 1.5 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ
2. เทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 2.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 2.2 องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 2.3 ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 2.4 การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน
 - 2.5 การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
4. ประวัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2551 : ออนไลน์) หมายถึง รัก ชอบใจ ซึ่งตรงกับคำว่า Satisfaction โดย NECTEC's Lexitron Dictionary (2551 : ออนไลน์) ได้ให้ความหมายไว้ คือ ความพอใจ ความถูกต้อง การทำให้พึงพอใจ นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายไว้หลายทรรศนะ ดังนี้

กู๊ด (Good, 1973 : 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือสภาพ หรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ

กิติมา ปรีดีดิติก (2532 :321 – 322) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจ ที่มีองค์ประกอบและสิ่งที่จูงใจในด้านต่าง ๆ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้

อนุเทพ เบื้องบน (2544 : 14) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบ แสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

อรรถน์ สีหะอำไพ (2551 : ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึงระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

อาจจะกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบ หรือมีทัศนคติในแง่บวก ซึ่งสามารถตอบสนองกับความต้องการของบุคคลในสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้

1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบริการ เมื่อเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ก็ย่อมทำให้งานบริการเกิดประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทฤษฎีความพึงพอใจที่สำคัญ ดังนี้

กิลเมอร์ (Gilmer, 1971 : 280 – 283) ได้สรุปองค์ประกอบกับความพึงพอใจไว้ดังนี้

1) ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) ถ้าบุคคลได้ทำงานตามความถนัด ก็สามารถเกิดความพึงพอใจในงานก็ย่อมได้

2) การนิเทศงาน (Supervision) ผู้บริหารมีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานนั้นมีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยส่วนใหญ่ผู้หญิงมีความรู้สึกต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย

3) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บริหาร

4) หน่วยงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพึงพอใจต่อหน่วยงาน การดำเนินงานภายในของหน่วยงาน

5) สภาพการทำงาน (Working condition) สภาพแวดล้อมสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

6) ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่รายได้ประจำและรายได้พิเศษที่องค์กรนั้นมอบไว้ตอบแทนการทำงาน ซึ่งผู้ชายนั้นจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง

7) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) ได้แก่ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตอบแทนการทำงาน เป็นต้น

8) ลักษณะทางสังคม (Social aspect of the job) เป็นการที่ทำให้สังคมยอมรับ และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

9) การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารที่ดี หรือไม่ดีนั้นอาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นย่อมเป็นไปได้

10) ผลตอบแทนที่ได้จากทำงาน (Benefits) ถ้าได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมก็ย่อมส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

สามารถกล่าวได้ว่าความพึงพอใจนั้นอาจจะเกิดจากความต้องการขั้นพื้นฐาน โดยอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้ตั้งทฤษฎีแรงจูงใจมาจากการตั้งสมมติฐานไว้ (Maslow, 1970 : 35 – 38) ดังนี้

- 1) มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด
- 2) ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดสิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรม นอกจากความต้องการที่ไม่ได้ตอบสนองเท่านั้นที่จะเป็นสิ่งจูงใจก่อให้เกิดพฤติกรรม
- 3) ความต้องการของมนุษย์นั้นซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ทั้งหมดไป ความต้องการอีกอย่างก็เข้ามาแทนที่
- 4) ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง
- 5) ความต้องการเป็นส่วนตัวที่แท้จริงของมนุษย์

มาสโลว์ (Maslow, 1970 : 80 – 91) ยังได้ทำการแบ่งลำดับความต้องการพื้นฐาน (Hierarchy Needs) ไว้ 5 ลำดับขั้นดังนี้

- 1) ความต้องการด้านสรีระ (Physiological need) เป็นความต้องการด้านปัจจัย 4 เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตจึงเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย เป็นต้น
- 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety need) เป็นรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน

3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เมื่อความต้องการข้างต้นได้รับการตอบสนอง มนุษย์นั้นก็ย่อมเกิดความต้องการความรัก และต้องการเป็นเจ้าของสามารถครอบครองได้

4) ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem need) ต้องการความนับน้าถือตา เป็นที่ยอมรับของสังคม และต้องการความเท่าเทียมเสมอภาคกัน

5) ความต้องการความเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง (Self – actualization need) เป็นความต้องการเป็นตัวของตัวเอง และสามารถเข้าใจถึงความสามารถและความต้องการของตนเองที่แท้จริง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจย่อมเกิดจากรากฐานความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์มีความต้องการที่ไม่สิ้นสุดและซ้ำซ้อน ซึ่งมาจากความต้องการที่แท้จริงของมนุษย์นั่นเอง ประกอบกับมนุษย์ไม่สามารถอยู่ได้เพียงลำพังต้องอาศัยสังคม จึงต้องการองค์ประกอบต่าง ๆ อันได้แก่ ความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิต การสื่อสาร การยอมรับจากสังคม ความต้องการความรักและความเข้าใจตัวตนที่แท้จริงจากตัวเองและผู้อื่น เป็นต้น

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ อันเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง (สมิต สัจฉกร, 2542 : 173 - 174) ดังนี้

1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่า ดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบ

ความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำ
ให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษ ขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือ
ให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่
ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึง
ความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการให้ลักษณะใดก็ตาม
จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น
ไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึด
หลักในการให้บริการว่า จะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ
ด้วย

อนุเทพ เบื้องบน (244 : 18) ได้เสนอหลักการให้บริการ ซึ่งมีหลักการให้บริการ
กับผู้ใช้บริการ 4 ข้อ ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่
กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่
หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2) หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่าง
ต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาคคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการ
ทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะ
แตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความสะดวกบริการที่จะให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะ
ที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจ
ให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

จากข้างต้นนั้นสามารถสรุปได้ว่า หลักการให้บริการ แก่ผู้ใช้บริการนั้นควรมี
ข้อคำนึง ดังต่อไปนี้

1) ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ต้องคำนึงถึงความ
ต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดวัตถุประสงค์ในการให้บริการ เพื่อประโยชน์
ในการให้บริการขององค์กร

- 2) ความสม่ำเสมอ มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดหรือขาดหายในการระหว่างการทำงาน
- 3) ความเสมอภาค ให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกหรือเจาะจงเฉพาะบุคคล ถือว่าเป็นการเลือกกระทำ ทำให้เกิดความไม่เสมอภาค
- 4) ความถูกต้องสมบูรณ์ มีการตรวจสอบอยู่ตลอด เพื่อป้องกันความผิดพลาด และไม่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการ
- 5) ความเหมาะสม และเพียงพอ บริการนั้นต้องมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ
- 6) ความสะดวก รวดเร็ว ต่อสถานการณ์ ทันต่อความต้องการไม่ล่าช้า และสอดคล้องกับสถานการณ์ตามที่ต้องการ ทำให้บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ
- 7) ไม่ทำให้เกิดผลเสียต่อบุคคล การให้บริการนั้นต้องไม่ก่อความเสียหาย และสร้างความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ และบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่รอบด้านหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 8) สร้างความพึงพอใจ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการ ถ้าไม่เกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการแล้ว ก็ไม่สามารถทำให้บริการนั้น ๆ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการให้บริการนั้นไปได้

1.4 ความพึงพอใจต่อการบริการ

จอห์น ดี มิลเล็ต (John D. Millet อ้างถึงในชนะ กล้าชิงชัย, 2541 : 8) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Services) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
- 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Services) หมายถึงการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) ซึ่งการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเล็ตเห็นว่า

ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึด ความพอใจของหน่วยงานที่บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่ม ประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ด้าน วินัย ราชพรณ (2546 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ เป็นการ ได้รับบริการในลักษณะของการให้บริการ ดังนี้

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2) การให้บริการอย่างเร็วทันเวลา
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

อาจจะกล่าวได้สรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ หมายถึง ผู้รับบริการมี ความรู้สึกชอบ พอใจ หรือมีแง่คิดในการเชิงบวกต่อการให้บริการ โดยมีลักษณะของการให้บริการ ประกอบ ดังนี้

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.5 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

รัชวลี วรวิมล (2548 : 22) ได้กล่าวถึง วิธีการวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้ หลายวิธี ดังนี้

1) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อ ต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถาม อิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร การควบคุมงาน และ เงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3) การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากข้างต้นนั้น การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการสามารถทำการประเมินความพึงพอใจได้หลายวิธี โดยสามารถเลือกวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม และความสะดวกของผู้ทำการวัดความพึงพอใจ เพื่อให้ผลของการวัดนั้นมีประสิทธิภาพและเที่ยงตรง

2. เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีผู้ให้ความหมายของคำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศไว้หลายทฤษฎี ดังนี้

ลูคัส (Lucas, 1997 : 7) กล่าวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะอ้างถึงเทคโนโลยีทุกชนิดที่ประยุกต์ เพื่อใช้ในการประมวลผลจัดเก็บ และส่งผ่านสารสนเทศต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยเทคโนโลยีสารสนเทศจะเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม

ครรรชิต มาลัยวงศ์ (2544 : 25) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยเทคโนโลยีสำคัญสองสาขา คือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม โดยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์จะช่วยให้เราสามารถจัดเก็บบันทึกและประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ส่วนเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ช่วยให้เราสามารถส่งผลลัพธ์ของการใช้งานคอมพิวเตอร์ไปให้ผู้ซึ่งอยู่ห่างไกลได้อย่างรวดเร็วและสะดวก

วศิน เพิ่มทรัพย์ และ วิโรจน์ ชัยมูล (2548 : 198) กล่าวถึง เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) คือ การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาจัดการสารสนเทศที่ต้องการ โดยอาศัยเครื่องมือทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีด้านเครือข่ายโทรคมนาคมและการสื่อสาร ตลอดจนอาศัยความรู้ในกระบวนการดำเนินงานสารสนเทศในขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่การแสวงหา การวิเคราะห์ การจัดเก็บ รวมถึงการจัดการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศด้วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์ได้นั่นเอง การแสวงหา การวิเคราะห์และการจัดเก็บข้อมูล จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและแม่นยำ ในทำนอง

เดียวกับเทคโนโลยีทางด้านเครือข่าย การสื่อสารและโทรคมนาคม สามารถช่วยให้การเผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศทำได้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

โอบาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2549 : 21) กล่าวถึง คำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ประกอบด้วยคำว่า เทคโนโลยี และคำว่า สารสนเทศ มารวมกันเป็นคำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ ก็จะหมายถึง เทคโนโลยีเพื่อใช้กับการจัดการสารสนเทศ ซึ่งหมายรวมถึงเทคโนโลยีการผลิต การจัดเก็บข้อมูลการประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์และเผยแพร่การสื่อสาร โทรคมนาคม และ อุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศอื่น ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานร่วมกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ ทันทต่อเหตุการณ์ ดังนั้นจึงสามารถกล่าวโดยสรุปว่า เทคโนโลยีสารสนเทศจะข้องเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่สำคัญ ๆ อยู่ 2 สาขาด้วยกันคือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีด้านการสื่อสารโทรคมนาคม

อาจจะกล่าวสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการดำเนินงาน ตั้งแต่การแสวงหา วิเคราะห์ บันทึก ประมวลผล จัดเก็บ ฯลฯ เพื่อให้สารสนเทศนั้นรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ ทั้งนี้ยังสามารถ รับ - ส่ง หรือกระจายสารสนเทศไปสู่ที่ต่าง ๆ ได้อย่างทุกที่และทั่วถึง โดยอาศัยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง

2.2 องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นจะประกอบด้วย เทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีด้านการสื่อสารโทรคมนาคม โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1 เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (Computer) คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์เครื่องมือสำคัญหนึ่งในการนำมาใช้สำหรับการประมวลผลข้อมูล เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศตามความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ทันทต่อเหตุการณ์ การจัดการข้อมูลทางสารสนเทศไม่ว่าจะเป็นการจัดการข้อมูล การรวบรวมการประมวลผล ในปัจจุบันมักใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์จัดการแทบทั้งสิ้น เพราะคอมพิวเตอร์ประมวลผลได้รวดเร็ว มีความถูกต้อง แม่นยำ กระบวนการประมวลผลข้อมูลในคอมพิวเตอร์ประกอบด้วย 3 ส่วนด้วยกัน คือ

- 1) การนำเข้าข้อมูล (Input)
- 2) การประมวลผลข้อมูล (Data Processing) ซึ่งประกอบด้วย
 - การแบ่งจำพวก (Classifying)
 - การจัดเรียง (Sorting)
 - การสรุปผล (Summarizing)

- การจำลอง / คัดลอก (Reproducing)
- การคำนวณ (Calculating)
- การจัดเก็บ (Storing)
- การควบคุม (Controlling)

3) การแสดงผลข้อมูล (Output)

ทั้งนี้อาจจะกล่าวถึง บุคลากร (People) เป็นส่วนหนึ่งกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ก็ย่อมได้ เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ ตั้งแต่การพัฒนาเครื่องคอมพิวเตอร์จนถึงการนำไปใช้งานต่าง ๆ ถึงแม้เครื่องคอมพิวเตอร์บางชนิดสามารถทำงานได้เองโดยไม่มีผู้ใช้ก็ตาม แต่ยังคงต้องมีผู้ควบคุมและดูแลรักษาอยู่เสมอ โดยแบ่งบุคลากรที่ใช้งานคอมพิวเตอร์ (ขวัญสุรี เจียมตัว, 2539 : 57 – 64) ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) ผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ในงานของตน หรือใช้ชีวิตประจำวัน (Users หรือ End - users) ได้แก่

- Hands on users เป็นบุคลากรที่ใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ หรือระบบสื่อสารโดยตรง ทำหน้าที่ในการป้อนข้อมูล ประมวลผล
- เก็บบันทึกข้อมูลและออกผลลัพธ์ บุคลากรกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ทำหน้าที่ป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบ
- Indirect end – users เป็นบุคลากรที่ไม่ได้ใช้งานคอมพิวเตอร์โดยตรง แต่ได้รับประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารสนเทศ เช่น ได้รับข้อมูลการนำเสนอรายงาน หรือรูปแบบของมัลติมีเดีย (multimedia) เป็นต้น
- User managers เป็นผู้ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้งานในกลุ่ม Hands on users และ Indirect end – users ให้ใช้อุปกรณ์ที่มีอยู่อย่างถูกต้อง โดยไม่ต้องลงมือดำเนินการเอง
- Senior managers เป็นผู้รวบรวมความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าสู่องค์กร ผลผลิตขององค์กร การบริการ และรวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการวางแผนองค์กรด้วย

2) ผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์อย่างมืออาชีพ (IT : professionals) เช่น โปรแกรมเมอร์ (Programmer) นักวิเคราะห์งาน (System analysis) ผู้ออกแบบระบบ (Systems design) ผู้จัดการโครงการ (Project manager) ผู้เชี่ยวชาญด้านการเชื่อมโยงเครือข่าย เป็นต้น บุคลากรในกลุ่มนี้เป็นผู้ที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านฐานข้อมูล ด้านวิเคราะห์ระบบงาน ด้านบริหาร หรือด้านการจัดการองค์กร

2.2.2 เทคโนโลยีด้านการสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication)

เทคโนโลยีด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมนั้นส่งผลให้การเผยแพร่สารสนเทศไปยังผู้ใช้ปลายทางได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ในสถานการณ์โลกปัจจุบัน ข้อมูลที่เผยแพร่ไปนั้นมีใช้ เป็นเพียงข้อความ แต่เป็นข้อมูลดิจิทัล ซึ่งสามารถเป็นได้ทั้งข้อมูลที่เป็นข้อความ (Text), ตัวเลข (Number), ภาพ (Image) และเสียง (Sound) ซึ่งอาจผ่านสื่อโทรคมนาคมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นวิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ โทรเลข โทรศัพท์ และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งอาจใช้เทคโนโลยีสายเคเบิล สายไฟเบอร์ออปติก ระบบดาวเทียม เครือข่ายไร้สาย เป็นต้น

ดังนั้นหน่วยงานต่าง ๆ ในปัจจุบันจึงเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ก็เพื่อเกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ เช่น ในภาคธุรกิจ เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลูกค้าได้รับการบริการที่รวดเร็วรวมถึงการมีภาพพจน์ที่ดี ส่วนในด้านการศึกษาก็มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันการศึกษา เพื่อให้ นักศึกษาสามารถได้เรียนรู้ได้ทัดเทียมกัน การเรียนการสอนทางไกล ระบบสารสนเทศนักศึกษาที่นักศึกษาสามารถตรวจสอบผลการเรียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การลงทะเบียนเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2549 : 22 – 23)

2.3 ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้มีการพัฒนาคิดค้น สิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่อการดำชีวิตเป็นอันมาก เทคโนโลยีได้เข้ามาเสริมปัจจัยพื้นฐาน การดำรงชีวิตได้เป็นอย่างดี เทคโนโลยีทำให้การสร้างที่พักอาศัยมีคุณภาพมาตรฐาน สามารถผลิตสินค้าและให้บริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์มากขึ้น เทคโนโลยีทำให้ระบบการผลิตสามารถผลิตสินค้าได้เป็นจำนวนมากมีราคาถูกลง สินค้าได้คุณภาพ เทคโนโลยีทำให้มีการติดต่อสื่อสารกันได้สะดวก การเดินทางเชื่อมโยงถึงกันทำให้ประชากรในโลกติดต่อรับฟังข่าวสารกันได้ตลอดเวลา (โครงการพัฒนาเนื้อหาความรู้สำหรับเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย : ออนไลน์) โดยมีความสำคัญดังนี้

- 1) เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในการประกอบการทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการอุตสาหกรรม จำเป็นต้องหาวิธีในการเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารเข้ามาช่วยทำให้เกิดระบบอัตโนมัติ เราสามารถฝากถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้ตลอดเวลา ธนาคารสามารถให้บริการได้ดีขึ้น ทำให้การบริการโดยรวมมีประสิทธิภาพ ในระบบ

การจัดการทุกแห่งต้องใช้ข้อมูลเพื่อการดำเนินการและการตัดสินใจ ระบบธุรกิจจึงใช้เครื่องมือเหล่านี้ช่วยในการทำงาน เช่น ใช้ในระบบจัดเก็บเงินสด ของตัวเครื่องบิน เป็นต้น

2) เทคโนโลยีสารสนเทศเปลี่ยนรูปแบบการบริการเป็นแบบกระจาย เมื่อมีการพัฒนาระบบข้อมูล และการใช้ข้อมูลได้ดี การบริการต่าง ๆ จึงเน้นรูปแบบการบริการแบบกระจาย ผู้ใช้สามารถสั่งซื้อสินค้าจากที่บ้าน สามารถสอบถามข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ นิสิตนักศึกษาบางมหาวิทยาลัยสามารถใช้คอมพิวเตอร์สอบถามผลสอบจากที่บ้านได้

3) เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็น สำหรับการดำเนินการในหน่วยงานต่าง ๆ ปัจจุบันทุกหน่วยงานต่างพัฒนาระบบรวบรวมจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในองค์กร ประเทศไทยมีระบบทะเบียนราษฎร์ที่จัดทำด้วยระบบ ระบบเวชระเบียนในโรงพยาบาล ระบบการจัดเก็บข้อมูลภาษี ในองค์กรทุกระดับเห็นความสำคัญที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

4) เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับคนทุกระดับ พัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ดังจะเห็นได้จากการพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ การใช้ตารางคำนวณ และใช้อุปกรณ์สื่อสาร โทรคมนาคมแบบต่าง ๆ เป็นต้น

ด้านสุนทร แก้วลาย (2541 : 166) ได้กล่าวถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ ดังนี้

- 1) ช่วยในการจัดระบบข่าวสารจำนวนมหาศาลของแต่ละวัน
- 2) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสารสนเทศ เช่น การคำนวณตัวเลขที่ยุ่ยากซับซ้อน การจัดเรียงลำดับสารสนเทศ
- 3) ช่วยให้ผู้สามารถเก็บสารสนเทศไว้ในรูปที่สามารถเรียกใช้ได้ทุกครั้งอย่างสะดวก
- 4) ช่วยให้ผู้สามารถจัดระบบอัตโนมัติ เพื่อการจัดเก็บประมวลผล และเรียกใช้สารสนเทศ
- 5) ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 6) ช่วยในการสื่อสารระหว่างกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ลดอุปสรรคเกี่ยวกับเวลาและระยะทางโดยการใช้ระบบโทรศัพท์และอื่น ๆ

2.4 การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านวิชาชีพต่าง ๆ สามารถทำให้งานเหล่านั้นมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลได้ ซึ่งการประยุกต์ใช้ใน

การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ มีดังนี้ (ภาควิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา, 2543 : 84 – 86 ; สานิตย์ ภายภาค, ไชยา ภาวบุตร และ สุรศิลป์ มูลสิน, 2542 : 13 ; เกษสุดา พร้อมศรีทอง, 2546 : 13 - 14)

1) งานสำนักงาน ปัจจุบันสำนักงานจำนวนมาได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์แพร่หลาย ทั้งนี้ เพื่อให้งานบังเกิดผลในด้านบวก อาทิ ความสะดวก รวดเร็ว ความถูกต้อง และสามารถทำลบบัญชีได้เป็นจำนวนมาก เช่น

- การจัดเตรียมเอกสาร ได้แก่ การใช้เครื่องประมวลผลคำ หรือ เครื่องประมวลเนื้อหา เป็นเครื่องมือในการจัดเตรียม จำแนกได้ 2 ระบบ คือ ระบบ Stand – alone และระบบเชื่อมโยงกับข่ายการสื่อสาร

- งานกระจายเอกสาร เป็นการกระจายสารสนเทศไปยังผู้ใช้งาน จุดต่าง ๆ อาจจะทำได้โดยการเชื่อมโยงผ่านเครือข่ายโทรคมนาคม

- งานจัดเก็บ และค้นคืนเอกสาร สามารถปฏิบัติได้ทั้งระบบออนไลน์และระบบออฟไลน์ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือผ่านเครือข่ายโทรคมนาคม รูปแบบอื่น ๆ

- งานจัดเตรียมสารสนเทศ ในลักษณะภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถดำเนินงานดังกล่าวนี้ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกนเนอร์ โทรทัศน์ วิทยุทัศน์ เป็นต้น

- งานสื่อสารสนเทศด้วยเสียง เช่น การใช้โทรศัพท์ การประชุม โทรศัพท์ การบันทึกข้อมูลเสียงโดยใช้ Sound Blaster เป็นต้น

2) งานอุตสาหกรรม โรงงานอุตสาหกรรมหลายแห่งนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System : MIS) เข้ามาช่วยจัดการงานด้านการผลิต การสั่งซื้อ การพัสดุ การเงิน บุคลากร และงานด้านอื่น ๆ ในโรงงาน เช่น

- อุตสาหกรรมการผลิตรถยนต์ ได้ใช้คอมพิวเตอร์ออกแบบรถยนต์ ปฏิบัติการผลิต ออกแบบระบบคอมพิวเตอร์ที่สามารถปฏิบัติงานในโรงงานได้

- อุตสาหกรรมการพิมพ์ ใช้ระบบการพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Publishing) ในการจัดเตรียมต้นฉบับ บรรณาธิการ ติพิมพ์ จัดเก็บ และจัดจำหน่าย ทั้งยังสามารถพิมพ์ข้อมูลจากระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E – mail)

3) งานด้านการเงิน และการพาณิชย์ สถาบันการเงิน เช่น ธนาคาร ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบของ ATM เพื่ออำนวยความสะดวกในการฝาก ถอน โอนเงิน ในส่วนของงานประจำของธนาคารต่างนำคอมพิวเตอร์ระบบออนไลน์และออฟไลน์เข้ามาช่วย

ปฏิบัติงาน ทำให้การเชื่อมโยงข้อมูลธนาคารเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกสาขาสามารถเชื่อมโยงกับสาขาอื่นหรือสำนักงานใหญ่ และสามารถเชื่อมโยงกับธนาคารอื่นได้

4) งานด้านการสื่อสาร ได้แก่ การบริการทางโทรศัพท์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ วิทยุ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี การค้นคืนสารสนเทศระบบออนไลน์ ดาวเทียม และโครงข่ายบริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล (ISDN)

5) งานด้านการสาธารณสุข สามารถนำมาประยุกต์ได้หลายด้าน ดังนี้

- ระบบสารสนเทศโรงพยาบาล (Hospital Information System : HIS) เป็นระบบที่ช่วยด้านเวชทะเบียน (Patient record) ระบบข้อมูลยา การรักษาพยาบาล การคิดเงิน

- ระบบสาธารณสุข ใช้ในการดูแลป้องกันโรคระบาดในท้องถิ่น เช่น เมื่อมีผู้ป่วยอหิวาตกโรค ในหมู่บ้านแพทย์ และสาธารณสุข สามารถค้นได้ว่าผู้ป่วยเพศใด อยู่ที่ตำบลใด จำนวนเท่าใด

- ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert System) เป็นระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์วินิจฉัยโรค เป็นระบบที่ช่วยให้นักเรียนแพทย์ และแพทย์ได้ใช้สารสนเทศที่ทันสมัยตรงตามความต้องการ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการเรียนการวินิจฉัยโรค

6) งานด้านการฝึกอบรม และทางการศึกษา การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการศึกษานั้น มีแนวทางในการใช้มากมายแต่ที่ใช้กัน โดยทั่วไปมีอยู่ 6 ประเภท คือ

- การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer Assisted Instruction : CAI) เป็นการนำบทเรียนมาบรรจุไว้ในคอมพิวเตอร์และแล้วนำไปแสดงแก่ผู้เรียนมีทั้งส่วนของคำอธิบายและส่วนทดสอบความเข้าใจ

- การศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการจัดการศึกษาทางไกลมีหลายแบบ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ออกอากาศให้ผู้เรียนศึกษาด้วยตนเอง

- เครื่องข่ายการศึกษา เป็นการจัดทำเครือข่ายการศึกษาเพื่อให้ครู อาจารย์ และนักเรียนนักศึกษาได้มีโอกาสใช้เครือข่ายเพื่อเสาะแสวงหาความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่ทั่วโลกและใช้บริการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ทางการศึกษา เช่น ห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) การเผยแพร่และค้นหาข้อมูลในระบบเวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web)

- การใช้งานในห้องสมุด ในปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน ตลอดจนห้องสมุดเฉพาะของหน่วยงานอื่น ๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกมากขึ้น เช่น บริการยืม – คืน การสืบค้นรายการ

หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ต้องการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ได้ส่งเสริมให้มีความร่วมมือในการให้บริการในลักษณะเครือข่ายในอีกรูปแบบหนึ่ง

- การใช้งานในห่อปฏิบัติการ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทำงานร่วมกับอุปกรณ์อื่น ๆ เช่น การควบคุมการทดลอง การออกแบบวงจรไฟฟ้า เป็นต้น
- การใช้งานประจำและงานบริหาร เช่น การจัดทำทะเบียนประวัติของนักศึกษา การลงทะเบียนเรียน เป็นต้น

7) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่บ้าน

สามารถกล่าวสรุปได้ว่า ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศกับการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นมีความสัมพันธ์กัน เนื่องจากความก้าวหน้าด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว จึงทำให้มนุษย์เห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ในการการปฏิบัติงาน เพื่อลดภาระงานและเพิ่มประสิทธิภาพในงานนั้น ๆ ตลอดจนลดขั้นตอนการทำงาน ทั้งเป็นการช่วยประหยัดทรัพยากรและเวลาได้มากขึ้น

2.5 การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ

การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีด้านการสื่อสารโทรคมนาคม โดยสามารถแบ่งออกได้ 3 ลักษณะ คือ

2.5.1 **ด้านการติดต่อสื่อสาร (Connectivity)** เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน โดยใช้คอมพิวเตอร์เชื่อมโยงเข้าไปในระบบเครือข่าย (สมจิตร์ อาจอินทร์, 2539 : 17 -19) เช่น

- 1) การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail = E – mail) ผู้ใช้สามารถส่งจดหมาย โดยใช้คอมพิวเตอร์จากที่หนึ่งไปยังผู้รับอีกที่หนึ่งได้ทั่วโลก โดยส่งผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- 2) ระบบเครือข่ายการซื้อขายจากบ้าน (Home Shopping Network) ผู้ใช้ต้องมีหมายเลขบัญชีของธนาคารที่สามารถสั่งจ่ายค่าสินค้าที่สั่งซื้อผ่านระบบออนไลน์ได้ ผู้ใช้เพียงแต่เลือกรายการสินค้าจากคอมพิวเตอร์ออนไลน์ที่บ้าน และสั่งจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคารเท่านั้น สินค้าก็จะถูกจัดส่งมาให้ถึงบ้านทันที
- 3) การประชุมสัมมนาทางไกล (Teleconferencing) เป็นการประชุมทางไกลที่ผู้ร่วมประชุมต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ โดยไม่ต้องเดินทางไปประชุม ณ สถานที่เดียวกัน แต่ใช้อุปกรณ์สื่อสาร เช่น โทรศัพท์ ดาวเทียม วิดีโอและคอมพิวเตอร์ เชื่อมโยงข้อมูลการ

ประชุมต่าง ๆ เช่น ข้อความ ภาพและเสียงของแต่ละฝ่ายให้อีกฝ่ายได้รับทราบไปพร้อม ๆ กัน โดยใช่วงทางการสื่อสารที่ดี เช่น ISDN (Integrated Services Digital Network) ที่สามารถส่งข้อมูล ทั้งข้อความ ภาพและเสียงไป พร้อม ๆ กันด้วยความเร็วสูง ในขณะที่เดียวกันแต่ละฝ่ายมีคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำหรับนำเสนอข้อมูลความ ภาพเคลื่อนไหวและเสียง และสามารถส่งผ่านระบบ เครือข่ายให้อีกฝ่ายได้เห็นพร้อม ๆ กันทันที

4) การใช้ทรัพยากรร่วมกัน (Shared Resource)

- การใช้วัตถุดิบร่วมกัน เช่น ในระบบเครือข่ายระยะใกล้ สามารถใช้เครื่องพิมพ์ร่วมกัน โดยมีเครื่องส่วนกลางไว้บริการ ผู้ใช้งานอาจอยู่คนละชั้นของอาคาร สามารถส่งข้อมูลไปพิมพ์ที่เครื่องพิมพ์ส่วนกลางได้ หรือการใช้โปรแกรมร่วมกัน ในปัจจุบัน กฎหมายลิขสิทธิ์ได้ออกมาบังคับใช้ นั่นคือ ซอฟต์แวร์ต้องซื้อมาใช้อย่างถูกกฎหมาย แต่ถ้ามีระบบ เครือข่ายสามารถจัดซื้อซอฟต์แวร์เพียงชุดเดียว และติดตั้งไว้ในเครื่องแม่ (Server / Host) เพียงที่เดียว ผู้ใช้สามารถเรียกใช้งานได้หลาย ๆ คน

- การรวมกลุ่มทำงานในการพัฒนาหรือใช้ซอฟต์แวร์ เป็นกลุ่ม สมาชิกในระบบเครือข่ายเพื่อร่วมกันพัฒนาซอฟต์แวร์หรือแลกเปลี่ยนความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ ต่าง ๆ ซึ่งเป็นวิธีการเรียนรู้ที่ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายเป็นอย่างมาก ในขณะเดียวกันสมาชิกที่มา แลกเปลี่ยนความรู้ก็ไม่จำกัดขอบเขต สมาชิกทั่วโลกมาร่วมกันพัฒนาได้โดยไม่ต้องเห็นหน้า กันเลย (อาจเห็นรูปภาพทางจอภาพ)

- การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange - EDI) เป็นระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานผ่านระบบเครือข่าย ซึ่งต่างจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพราะ EDI เป็นข้อมูลการปฏิบัติงานหรือเป็นสารสนเทศจาก ฐานข้อมูลที่สามารถนำมาปรับปรุง (Update) ฐานข้อมูลของอีกฝ่ายหนึ่งได้

2.5.2 การใช้บริการสารสนเทศแบบออนไลน์ (Online Information Service)

เป็นระบบการให้บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล (databases) ที่ให้บริการ โดยผู้ใช้เพียงแต่มี เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ต่อเข้ากับสายโทรศัพท์ (มีโมเด็ม) แล้วหมุนหมายเลขโทรศัพท์ไปที่ หน่วยงานให้บริการ หรือติดต่อผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยบนข้อมูลจะมีข้อมูลต่าง ๆ มากมาย เช่น ข้อมูลด้านการวิจัย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เกมส์ คอมพิวเตอร์ ด้านการท่องเที่ยวและข้อมูลการซื้อ สินค้า เป็นต้น

1) อินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงทั่วโลก ประมาณกันว่ามีจำนวนเครือข่ายเล็ก ๆ ที่เชื่อมต่อกันถึง 11,000 เครือข่ายและมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตถึง 25 ล้านคนทั่วโลก ในขณะที่มีผู้ใช้บริการแบบออนไลน์ทั่วโลกเพียง 6 ล้านหน่วยงานเท่านั้น

2.5.3 *ด้านการใช้งานแบบตอบสนอง (Interactivity)* ผู้ใช้สามารถใช้งานผ่านระบบเครือข่ายแบบโต้ตอบทันทีทันใด เช่น

- 1) คอมพิวเตอร์แบบหลายสื่อ (Multimedia computers) เป็นเทคโนโลยีที่นำเสนอข้อมูลได้หลายสื่อ เช่น ข้อความ รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว วิดีโอ เสียงและดนตรี ผู้ใช้สามารถเลือกเล่นเกมส์หรือการทำงานจาก CD – ROM ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้
- 2) การเรียกใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์ในอินเทอร์เน็ต เช่น WWW (World Wide Web) ผู้ใช้สามารถเรียกใช้ WWW เพื่อสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ทั่วโลกและซอฟต์แวร์นี้สามารถทำงานในลักษณะไฮเปอร์เทกซ์ (Hypertext) คือ ในข้อความสามารถเลือกคำอธิบายรายละเอียดบางคำ ซึ่งรายละเอียดอาจเป็นข้อความหรือรูปภาพ

3. บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Office of Academic Resource and Information Technology) เริ่มดำเนินการจัดตั้งเป็นโครงการจัดตั้งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2548 โดยมีนายนิวัตร จารูวาระกุล เป็นประธานโครงการจัดตั้งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานตั้งอยู่ที่ อาคาร 1 (ตึกบ่อปลา) ชั้น 4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เทเวศร์

ในวันที่ 15 ตุลาคม พ.ศ. 2548 ได้มีการดำเนินการ เรื่อง โครงการจัดตั้งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร [RMUTP Net] ซึ่งประกอบไปด้วย วิทยาเขตเทเวศร์, วิทยาเขตโชติเวช, วิทยาเขตพณิชยการพระนคร, วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ และวิทยาเขตพระนครเหนือ

ในวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2549 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร. พระนคร ได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนวงจรรีเลย์ จากสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร. ชัยบุรี ไปเชื่อมต่อกับทาง สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet) โดยใช้วงจรรีเลย์ของ CAT Telecom. เพื่อเชื่อมต่อกับ (UniNet) ด้วยช่องสัญญาณของมหาวิทยาลัยมีขนาด 20Mb และวงจรรีเลย์ของวิทยาเขตพณิชยการพระนครและวิทยาเขตพระนครเหนือ มีช่องสัญญาณขนาด 10Mb เชื่อมต่อกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่เทเวศร์

ต่อมาเมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2549 จึงได้มีกฎกระทรวง จัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ให้เป็นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี โดยมีสำนักงานชั่วคราว

ตั้งอยู่ที่ อาคาร 1 ชั้น 4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เทเวศร์ และมีศูนย์วิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ อีก 4 แห่ง ได้แก่ สาขาโชติเวช สาขาพันธิษการพระนคร สาขาชุมพร เขตอุดมศักดิ์ และสาขาพระนครเหนือ (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2551 : ออนไลน์)

ปัจจุบัน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตั้งอยู่ที่อาคาร 2 ตึกสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในส่วนสำนักงานวิทยบริการ ฯ อยู่บริเวณชั้น 1 ด้านซ้ายมือของอาคาร โดยมีห้องสมุดกลางเทเวศร์ (สังกัดวิทยบริการ ฯ) และห้อง Self Access อยู่บริเวณชั้น 2 เพื่อให้บริการ ทั้งนี้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นการวางรากฐานที่จะพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จึงทำให้เกิดระบบงานมากมายพร้อมให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ทั้งนักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ รวมถึงหน่วยงานและบุคลากรภายนอก ซึ่งมีรายละเอียดของระบบงานต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

3.1 โครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายสารสนเทศ

3.1.1 ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในมหาวิทยาลัยทุก พื้นที่เข้าด้วยกันทั้งหมด และขยายช่องสัญญาณเชื่อมต่อไปสู่ภายนอกเป็น 300 เมกะบิตต่อวินาที รองรับการใช้งานของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ แบ่งเขตการให้บริการออกเป็น 3 พื้นที่

Zone 1 พื้นที่เทเวศร์ และ โชติเวช

Zone 2 พื้นที่พันธิษการพระนคร และชุมพรเขตอุดมศักดิ์

Zone 3 พื้นที่พระนครเหนือ

3.1.2 ระบบเครือข่าย (LAN) ติดตั้งอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการครอบคลุมพื้นที่ให้บริการของมหาวิทยาลัยทุกพื้นที่

3.1.3 ระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) ติดตั้งอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบไร้สาย WiFi ครอบคลุม 80% ของพื้นที่ให้บริการภายในมหาวิทยาลัยทั้ง 3 พื้นที่

3.1.4 ระบบการประชุมทางไกล (Video Conference) เป็นระบบการประชุมทางไกลผ่านเครือข่ายสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3.1.5 ระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย (VoIP) เป็นระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายสารสนเทศ สำหรับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (<http://www.rmutp.ac.th/voip/>)

3.1.6 ระบบประชุมทางไกลสำหรับผู้บริหาร OCS (Office Communications Server) เป็นระบบการติดต่อสื่อสาร ที่รวมเอาระบบภาพ เสียง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการประชุมอยู่ในระบบเดียวกัน โดยทำงานผ่านทางเครือข่ายสารสนเทศ สำหรับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

3.2 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการบริการการศึกษา

3.2.1 ระบบงานเพื่อการวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจของมหาวิทยาลัย (ERP) เป็นระบบงานเพื่อการวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวมก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติของทางราชการ และของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่บังคับใช้ในปัจจุบัน

3.2.2 ระบบการวางแผนและการบริหารงบประมาณของมหาวิทยาลัย(BPM) เป็นระบบงานเพื่อสร้างระบบการวางแผนและการบริหารงบประมาณ แบบมุ่งเน้นผลงาน ตามผลผลิต แผนงาน หรือโครงการ ตลอดจนกระบวนการบริหารงบประมาณ และการติดตามควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติของทางราชการ และของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่บังคับใช้ในปัจจุบัน

3.2.3 ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัย(HRM) เป็นระบบงานเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติของทางราชการ และของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่บังคับใช้ในปัจจุบัน

3.3 การบริการข้อมูลสารสนเทศ

3.3.1 ศูนย์ข้อมูล (Data Center) เป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วยข้อมูลบุคลากร ข้อมูลบุคลากรต่อนักศึกษา ข้อมูลนักศึกษา ข้อมูลหลักสูตร ข้อมูลการเงิน ข้อมูลภาวะการมีงานทำของบัณฑิต ข้อมูลทางสถิติ การศึกษา ข้อมูลงบประมาณ ข้อมูลบริการทางวิชาการ ข้อมูลจำนวนเงินอุดหนุน โครงการวิจัย ข้อมูลการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ข้อมูลต้นทุน และแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (<http://dc.rmutp.ac.th/DataCenter/>)

3.3.2 ระบบสารสนเทศ เพื่อการประกันคุณภาพและการบริหาร (Faculty Information System: FIS) เป็นระบบจัดเก็บ และประมวลผลข้อมูลและกิจกรรม เพื่อการประกัน

คุณภาพและการบริหารของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
(<http://fis.rmutp.ac.th/>)

3.3.3 ระบบติดตามผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ เป็นระบบบันทึกจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ เพื่อการประกันคุณภาพและการบริหารของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
(<http://dc.rmutp.ac.th/sar/index.php>)

3.3.4 ฐานข้อมูลอ้างอิงงานวิจัย (*Reference Database*) เป็นระบบฐานข้อมูลเพื่ออ้างอิงงานวิจัย

3.3.5 ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (*E-book Database*) เป็นระบบฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย

3.3.6 ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (*RMUTP eBooks*) เป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มี eBooks จำนวน 6800 เล่ม

3.4 การให้บริการระบบงานสารสนเทศและอินเทอร์เน็ต

3.4.1 ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ให้บริการยืม - คืนหนังสือของห้องสมุด

3.4.2 ระบบสืบค้นหนังสือออนไลน์ (*WebOPAC*) ให้บริการนักศึกษาที่ต้องการสืบค้นหนังสือของห้องสมุดผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3.4.3 ระบบการจัดการ *E-learning* (*LMS*) ให้บริการด้านการศึกษาสำหรับอาจารย์ เพื่อสร้างบทเรียนออนไลน์ให้นักศึกษาหรือผู้ที่สนใจสามารถเรียนได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3.4.4 ระบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (*E-book RMUTP DMS*) เป็นระบบจัดเก็บหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการสืบค้น และดาวน์โหลดหนังสือต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ต

3.4.5 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (*e-Document*) ให้บริการการรับ-ส่งเอกสารหรือหนังสือราชการต่าง ๆ แทนการใช้กระดาษ

3.4.6 ระบบการจัดการความรู้ (*KM*) เป็นศูนย์กลางในการจัดการองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3.4.7 ระบบการจัดการข้อมูลมัลติมีเดีย ให้บริการแก่อาจารย์ นักศึกษา และผู้ที่สนใจศึกษาผ่านทางระบบมัลติมีเดียต่าง ๆ

3.4.8 ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับนักศึกษา (*Windows Live*)

3.4.9 ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบุคลากร (*Outlook Web Access: OWA*)

3.4.10 ระบบปฏิทินการประชุม/สัมมนา อีเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบช่วยจัดการตารางการประชุมสัมมนา ของมหาวิทยาลัย ป้องกันการจัดการประชุมซ้ำซ้อน

3.4.11 ระบบบริการเว็บไซต์สำหรับหน่วยงาน (*Domain Name Services*) ให้บริการจดชื่อเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3.4.12 ระบบบริการเว็บไซต์สำหรับหน่วยงาน (*Webhosting*) เป็นระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับให้บริการและจัดเก็บเว็บไซต์ของหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3.4.13 ระบบบริการเว็บไซต์สำหรับบุคลากร (*UHost*) เป็นระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับให้บริการและจัดเก็บเว็บไซต์บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3.4.14 ระบบบริการเว็บไซต์สำหรับนักศึกษา (*SHost*) เป็นระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับให้บริการและจัดเก็บเว็บไซต์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3.4.15 ระบบพิสูจน์ตัวตน (*RMUTP PASSPORT*) เป็นระบบจัดการบัญชีรายชื่อผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย (*Centralized Authentication System: CAS*) เพื่อตรวจสอบหลักฐานพร้อมยืนยันว่าเป็นบุคคลที่มีสิทธิ์เข้าใช้ทรัพยากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3.4.16 ระบบจัดเก็บข้อมูลที่เชื่อมต่อเข้ากับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (*Network Attach Storage: NAS*) เป็นระบบบริหารจัดการจัดเก็บข้อมูลเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สำหรับการให้บริการต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3.4.17 ระบบลงเวลาปฏิบัติงาน เป็นระบบการลงเวลาปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3.5 ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและเครือข่ายสารสนเทศ

3.5.1 ระบบเทียบเวลาคอมพิวเตอร์ (*Time Server*) เป็นระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายมีหน้าที่บริการตั้งจัด วัน/เวลา ของคอมพิวเตอร์ทั้งหมดในมหาวิทยาลัยให้ตรงตามเวลามาตรฐานประเทศไทย ตามที่กฎหมายกำหนด

3.5.2 ระบบดูแลการทำงานและการใช้งานของอุปกรณ์เครือข่าย (System Monitoring) เป็นระบบติดตามดูแลการทำงานและการใช้งานของอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย

3.5.3 ระบบบริหารจัดการช่องสัญญาณ (Bandwidth Shaper) เป็นระบบบริหารจัดการช่องสัญญาณที่เชื่อมต่อออกไปภายนอกมหาวิทยาลัย ให้สามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ

3.5.4 ระบบป้องกันการบุกรุกโจมตี (Firewall) เป็นระบบที่ใช้ป้องกันการบุกรุกโจมตีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย

3.5.5 ระบบป้องกันการบุกรุกโจมตีจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่เหมาะสม เป็นระบบที่ใช้ป้องกันการบุกรุกโจมตีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

3.5.6 ระบบการสร้างเครือข่ายเสมือนแบบเข้ารหัสข้อมูลเป็นความลับ (Secure Sockets Layer Virtual Private Network: SSL VPN) เป็นระบบบริการผู้ใช้ทรัพยากรทางคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยให้สามารถจำลองสถานะของคอมพิวเตอร์ที่ใช้อยู่เสมือนเป็นคอมพิวเตอร์ที่ใช้อยู่จริงในมหาวิทยาลัย เพื่อให้ใช้ทรัพยากรของมหาวิทยาลัยได้ตามสิทธิ

3.5.7 ระบบลดและควบคุมปริมาณการจราจรของช่องทางสัญญาณที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Cache Engine) เป็นระบบควบคุมปริมาณการจราจรของช่องทางสัญญาณที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.5.8 ระบบบันทึก ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ (Log Server) เป็นระบบบันทึก ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

3.5.9 ระบบสำรองข้อมูล (Backup Storage Server) เป็นระบบการจัดการสำรองข้อมูลเพื่อความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ

3.5.10 การประกันคุณภาพการให้บริการ (Quality of Service: QOS) เป็นระบบการบริหารจัดการในการรับประกันขนาดของช่องสัญญาณให้มีคุณภาพตามความต้องการใช้งาน

4. ประวัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งมีพัฒนาการจากจัดตั้งเป็นสถาบันอุดมศึกษา ระดับปริญญาครั้งแรกเมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2518 โดยพระราชบัญญัติวิทยาลัยเทคโนโลยีและ

อาชีวศึกษา พ.ศ. 2518 ใช้ชื่อสถาบันว่า “วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา” ต่อมาเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2531 ได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระราชทานนามว่า “สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล” โดยพระราชบัญญัติเปลี่ยนชื่อ วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา เป็นสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2532 ปัจจุบันมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกิดจากการปรับปรุงพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลเป็น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง โดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วย 5 วิทยาเขตเดิม คือ วิทยาเขตโชติเวช วิทยาเขตเทเวศร์ วิทยาเขตพณิชยการพระนคร วิทยาเขตชุมชนพระนคร และ วิทยาเขตพระนครเหนือ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ปี 2548 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เพื่อตอบสนองนโยบายรัฐบาล ด้านการปฏิรูปการศึกษาและนำพาประเทศสู่การแข่งขันกับนานาประเทศ รวมทั้งต้องการยกระดับความเข้มแข็งของท้องถิ่นและชุมชน ให้มีการพัฒนาแบบยั่งยืนตามสภาพของพื้นที่ เพื่อรับรองการขยายตัวทางเศรษฐกิจ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระยะยาว เพื่อตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาประเทศโดยส่วนรวม เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคน โดยขยายฐานการให้บริการอุดมศึกษาแก่ประชาชนทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยกระจายโอกาสทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้มากขึ้น มุ่งให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษามีความคล่องตัว

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีวัตถุประสงค์หลักในการผลิตและพัฒนา กำลังคนระดับสูง ให้มีมาตรฐานสอดคล้องกับความต้องการในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ดำเนินการศึกษาค้นคว้า วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ให้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการผลิตให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ เพื่อความสามารถในการพึ่งตนเองและการแข่งขันในระดับนานาชาติ ให้บริการทางวิชาการแก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในด้านการให้คำปรึกษาแนะนำการวิจัยและพัฒนา การทดสอบ การสำรวจ รวมทั้งการฝึกอบรมและพัฒนา อันจะก่อให้เกิดการถ่ายทอดเทคโนโลยีที่จำเป็นและเหมาะสม เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม อนุรักษ์และฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรมอันเป็นจารีตประเพณี รวมทั้งศิลปปรีชาญาณ และศิลปประยุกต์ เพื่อให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเป็นศูนย์รวมของชุมชน ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครได้จัดการเรียนการสอนเป็น 9 คณะ ได้แก่

- 1) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
- 2) คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
- 3) คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
- 4) คณะบริหารธุรกิจ
- 5) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

- 6) คณะวิศวกรรมศาสตร์
- 7) คณะศิลปศาสตร์
- 8) คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น
- 9) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ

มีหน่วยงานสนับสนุน ประกอบด้วย สำนักงานอธิการบดี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันวิจัยและพัฒนา โดยมีหน่วยงานระดับกองสนับสนุนการบริหารงานในสำนักงานอธิการบดี ได้แก่ กองกลาง กองบริหารงานบุคคล กองนโยบายและแผน กองคลัง กองพัฒนานักศึกษา เป็นการภายใน 3 กอง คือ กองประชาสัมพันธ์ กองวิเทศสัมพันธ์ และกองศิลปวัฒนธรรม (กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2551 : 3 – 4)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยภายในประเทศ

จักรพันธ์ ศรีคุ้ม (2552 : 1 – 2) ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทดสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทดสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงจำแนกตามลักษณะประชากร โดยใช้หลักการวิจัยเชิงสำรวจ กล่าวคือเลือกนักศึกษาตามคณะที่เคยได้รับการบริการจากสำนักทดสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ จากทั้งหมด 8 คณะ รวม 1,000 คน จากผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทดสอบอิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมากมากที่สุดคือ ด้านสถานที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านระบบสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการดำเนินการ ตามลำดับ

กัญจนาศิลป์ ชุ่มชิม (2551 : 1 – 14) ทำการศึกษาปัญหาและความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมห้องบริการคอมพิวเตอร์ ด้านซอฟต์แวร์ ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านบุคลากร และด้านระเบียบวิธีการ พบว่า ผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของทั้งนิสิตระดับปริญญาตรีและปริญญาโทต่อการให้บริการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีรายละเอียดดังนี้ 1) ด้านสภาพแวดล้อม

ห้องบริการคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมของนิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นิสิตระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2) ด้านซอฟต์แวร์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3) ด้านฮาร์ดแวร์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4) ด้านบุคลากร โดยภาพรวมของนิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นิสิตระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 5) ด้านระเบียบวิธีการ โดยภาพรวมของนิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นิสิตระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ศุภโยธิน ณ สงขลา (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัญหาและความต้องการของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของนักศึกษาต่อการใช้บริการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านสภาพการให้บริการของนักศึกษา ด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาและความต้องการ และในภาพรวม รวมทั้งทำการเปรียบเทียบปัญหาของของนักศึกษาต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและความต้องการของนักศึกษาต่อการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยอันดับแรกคือ ด้านการใช้อินเทอร์เน็ต มีปัญหาและความต้องการในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีปัญหาและความต้องการในระดับปานกลาง และด้านการให้บริการอุปกรณ์ มีปัญหาและความต้องการในระดับปานกลางตามลำดับ

พระมหามนตรี สุปภาโส (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์ ของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงลักษณะการใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์ของนิสิตและนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยสงฆ์ทั้ง 2 แห่ง และความพึงพอใจที่เกิดจากการใช้ พร้อมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ประโยชน์กับความพึงพอใจ ซึ่งผลการวิจัยเป็นดังนี้ 1) นิสิตและนักศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์มีการใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์ ในระดับไม่สูงและความพึงพอใจในระดับไม่สูงเช่นกัน 2) นิสิตและนักศึกษา ที่มีคุณลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน โดยมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจแตกต่างกัน 3) นิสิตและนักศึกษาที่มีคอมพิวเตอร์กับไม่มีคอมพิวเตอร์และที่มีความถี่ในการใช้เครื่องแตกต่างกัน จะมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป 4) การใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยนิสิตและนักศึกษาที่มีโอกาสได้ใช้เครื่องบ่อยครั้งมากก็จะมี ความพึงพอใจมากตามไปด้วย ซึ่งส่วนใหญ่ นิสิตและนักศึกษายใช้คอมพิวเตอร์เพื่องานทางด้านเอกสารเบะการพิมพ์เป็นหลัก และใช้เพื่อฝึก

ความชำนาญให้กับตัวเองรองลงมา สำหรับเรื่องปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้คอมพิวเตอร์ของนิสิตและนักศึกษา คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับการใช้ ปัญหาความไม่ชำนาญในการใช้ และปัญหาเรื่องข้อจำกัดที่เป็นพระสงฆ์ในการเรียนรู้และจัดอุปกรณ์

หรรษา วงศ์ธรรมกุล (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไป และบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในด้านบริการการศึกษา ความพึงพอใจจากการใช้และความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ประโยชน์กับความพึงพอใจของนักศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทุกคณะที่เปิดสอนไม่น้อยกว่า 4 ปี จำนวน 12 คณะ ได้จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไปในระดับไม่สูง แต่มีความพึงพอใจจากการใช้ในระดับสูง นักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กับกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจจากการใช้เรื่องต่างๆ และบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในด้านบริการการศึกษาไม่แตกต่างกัน นักศึกษากลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์มีความถี่ในการใช้สูงกว่านักศึกษากลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ส่วนความสัมพันธ์การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจ โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก คือนักศึกษาที่มีการใช้ประโยชน์มากก็จะมี ความพึงพอใจมาก และนักศึกษาที่มีการใช้ประโยชน์น้อยจะมีความพึงพอใจน้อย พบปัญหาและอุปสรรค คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ความสามารถที่จำกัดของเครื่องคอมพิวเตอร์ ปัญหาช่วงเวลาที่ให้บริการ ความจำกัดของจำนวนหมายเลขโทรศัพท์ที่เรียกเข้าระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และปัญหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ห้องปฏิบัติการไม่ทันสมัย

ไชยวุฒิ ศรีโยวงศ์ (2540 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในระบบงานของสำนักงานประถมศึกษาอำเภอในจังหวัดขอนแก่น การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการใช้คอมพิวเตอร์ ในระบบงานของสำนักงานประถมศึกษาอำเภอ รวมจำนวน 384 คน ผลการวิจัยพบว่ามีการใช้คอมพิวเตอร์มากในด้านงานสารบรรณและงานพิมพ์ และมีใช้งานน้อยในด้านการวางแผนแก้ปัญหาการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานประถมศึกษาอำเภอในจังหวัดขอนแก่นขาดความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ จำนวนคอมพิวเตอร์มีน้อยขาดโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ความต้องการสำหรับการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ คือ

ความรู้และการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เครื่องคอมพิวเตอร์และงบประมาณ

สุวรรณ มาศเมฆ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยต่อการดำเนินการกิจเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาสภาพการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 18 แห่ง ในด้านการบริหาร การจัดการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ รวมทั้งเผยแพร่ข้อมูล ตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา โดยทำการเก็บข้อมูลเฉพาะกับอาจารย์ที่ใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และผู้บริหารของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย มีความคาดหวังต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการบริการที่ให้ในระดับสูง และมีความพึงพอใจจากการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับสูง แต่ไม่มีความพึงพอใจจากการบริการที่ให้ในระดับสูง ด้านการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านการบริหาร การจัดการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการและการเผยแพร่ มีความคาดหวังต่อประโยชน์ที่ได้รับนั้นอยู่ในระดับสูง แต่ไม่มีความพึงพอใจในระดับสูงเช่นกัน ในส่วนความคาดหวังต่อประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และผลการศึกษาในระดับลึกโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่าทุกแห่งให้ความสำคัญของการนำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อสนับสนุนการดำเนินการกิจของมหาวิทยาลัย/สถาบัน

5.2 งานวิจัยในประเทศ

แพทริเซีย โจน รีค (Reed, Patricia Joan, 2000 : 155 – Abstract) ทำการศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการตัดสินใจในสถานที่ทำงาน พบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศได้ให้ศักยภาพในการดำเนินงานที่มากกว่าทำงานปกติ และตอบสนองต่อการตัดสินใจที่จะทำงานของบุคคล

คริสเต็นเซิน (Christensen, 1997 : Abstract) ทำการศึกษาเจตคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของครูและนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 โรงเรียนคอลลาสและโรงเรียนไทเลอร์ในรัฐเท็กซัส โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศสอบถามกับครู และใช้แบบวัดเจตคติต่อคอมพิวเตอร์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กับนักเรียน ผลการศึกษาพบว่านักเรียนทั้งสองโรงเรียน

มีเจตคติทางบวกต่อคอมพิวเตอร์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สถานที่ตั้งของโรงเรียนไม่มีผลต่อเจตคติ ส่วนเจตคติของครูจากสองโรงเรียนมีความแตกต่างกัน โดยที่ครูโรงเรียนคอลลาสมิเจตคติทางบวกต่อการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์สูงกว่าครูโรงเรียนไทเลอร์ และครูโรงเรียนไทเลอร์มีเจตคติสูงกว่าในด้านการยอมรับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์

โซโฟรโรวา (Sofronova, 1995 : 5 – 9) ทำการศึกษาเจตคติและความสนใจของครูรัสเซียที่มีต่อคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า 68 % ของครูชอบใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศในชั้นเรียน และ 4 % ของครู ที่ใช้ในโอกาสที่จะเป็นประโยชน์จริง นอกจากนั้นจะไม่มีการใช้เลย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรและ นักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
3. เก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 11,224 คน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนที่สังกัดคณะหรือหน่วยงานต่าง ๆ (กองบริหารงานบุคคล, 2552) และ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ จาก 9 คณะที่สังกัด ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาคเรียนเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551 (แผนกระบบสารสนเทศ, 2552 : ออนไลน์) ทำการ กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 375 คน จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 : 607)

กลุ่มตัวอย่างสุ่มมาจากประชากรข้างต้น โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) และวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่าง บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 134 คน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 191 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ จำนวน 465 คน รวมทั้งสิ้นได้กลุ่มตัวอย่าง 790 คน ดังรายละเอียดที่แสดงใน ตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประเภทกลุ่มประชากร	จำนวนกลุ่มประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1) บุคลากรสายวิชาการ	558	134
2) บุคลากรสายสนับสนุน	580	191
3) นักศึกษาระดับปริญญาตรี (ภาคปกติ)	10,086	465
รวม	11,224	790

ตารางที่ 3.2 ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน

คณะ / หน่วยงาน ที่สังกัด	สายวิชาการ		สายสนับสนุน	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	53	16	38	11
2) คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	74	15	37	7
3) คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	21	7	24	9
4) คณะบริหารธุรกิจ	106	21	68	14
5) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	59	17	22	7
6) คณะวิศวกรรมศาสตร์	110	22	64	13
7) คณะศิลปศาสตร์	83	17	30	6
8) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ	15	6	17	7
9) คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น	37	13	28	10
10) หน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย				
10.1) สำนักงานอธิการบดี	-	-	1	1
10.2) กองกลาง	-	-	37	14
10.3) กองคลัง	-	-	40	15
10.4) กองนโยบายและแผน	-	-	21	8
10.5) กองบริหารงานบุคคล	-	-	25	10
10.6) กองประชาสัมพันธ์	-	-	8	4
10.7) กองพัฒนานักศึกษา	-	-	13	6
10.8) กองวิเทศสัมพันธ์	-	-	4	4
10.9) กองศิลปวัฒนธรรม	-	-	2	2
11) สำนักงานตรวจสอบภายใน	-	-	4	4
12) สำนักประกันคุณภาพ	-	-	4	4
13) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	-	42	15
14) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	-	-	29	12
15) สถาบันวิจัยและพัฒนา	-	-	22	8
รวม	558	134	580	191

ตารางที่ 3.3 ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษา

คณะที่สังกัด	สายสนับสนุน	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	1,061	53
2) คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	1,242	62
3) คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	486	37
4) คณะบริหารธุรกิจ	3,686	111
5) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	193	29
6) คณะวิศวกรรมศาสตร์	2,364	71
7) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ	387	35
8) คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์	350	35
9) คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น	317	32
รวม	10,086	465

2. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร และนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยผู้วิจัยได้ทำการดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องความพึงพอใจต่อการบริการ, เทคโนโลยีสารสนเทศและบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2 สร้างแบบสอบถาม โดยได้แบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ โดยรายละเอียดเกี่ยวกับสถานภาพ เพศ ระดับการศึกษา หน่วยงาน / คณะที่สังกัด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนทั้งหมด 30 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น

- ด้านระบบการให้บริการ จำนวน 20 ข้อ
- ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ

ลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 6 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และไม่มี / ไม่เคยใช้งาน และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2.3 นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือ ในความเหมาะสมของจำนวนการเขียนและความถูกต้องของเนื้อหา

2.4 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และนำไปทดลองใช้ (try - out) กับนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อนำผลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์อิทธิพลของครอนบาช (Cronbach, 1970 : 161) ได้ค่าเชื่อมั่น ดังนี้

- ด้านระบบการให้บริการ ค่าความเชื่อมั่น 0.98
- ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าความเชื่อมั่น 0.95
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าความเชื่อมั่น 0.92
- โดยรวม ค่าความเชื่อมั่น 0.95

2.5 นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขเสร็จสมบูรณ์แล้วนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

3. เก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามแจกไปตามหน่วยงาน / คณะต่าง ๆ ภายในสังกัดของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อขอความร่วมมือให้บุคลากรสาขาวิชาการและสายสนับสนุนตามหน่วยงาน และนักศึกษาตามห้องเรียนในการตอบแบบสอบถาม

4. การจัดการทำการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามตอบกลับคืน ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในตอนต้นที่ 1 โดยใช้วิธีวิเคราะห์ หาค่าร้อยละ ข้อมูลในตอนต้นที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วอภิปรายผลในรูปความเรียงประกอบตาราง ลักษณะแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่ามีความหมายดังนี้

มากที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ	5
มาก	มีค่าคะแนนเท่ากับ	4

ปานกลาง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	3
น้อย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ	1
ไม่มี / ไม่เคยใช้งาน	มีค่าคะแนนเท่ากับ	0

สำหรับเกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ข้อมูล พิจารณาจากค่าเฉลี่ยเลขคณิตตาม
เกณฑ์จุดกลาง (Midpoint) ของช่วงระดับคะแนน (Class interval) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจ ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจ ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจ ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 0.51 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจ ระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 0.00 – 0.50	หมายถึง	ไม่มีความพึงพอใจ หรือ ไม่เคยใช้งาน

ข้อมูลที่เป็นคำถามแบบปลายเปิดเก็บรวบรวมเป็นความต้องการและข้อเสนอแนะ

การทำเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ
บุคลากร และนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามสถานภาพ
หน่วยงานที่สังกัดของบุคลากร คณะที่สังกัดของนักศึกษา โดยใช้ค่าสถิติ F-test

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- ค่าร้อยละ
- ค่าเฉลี่ย
- ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- ค่าสถิติ F-test

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 790 ชุด ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
จำแนกตาม สถานภาพ หน่วยงานที่สังกัดของบุคลากร และคณะที่
สังกัดของนักศึกษา

1. ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำเสนอข้อมูลโดยใช้ค่าจำนวนและค่าร้อยละ แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับสถานภาพ เพศ ระดับการศึกษา สังกัด ดังปรากฏในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	311	39.4
หญิง	479	60.6
รวม	790	100.0
2. สถานภาพ		
บุคลากรสายวิชาการ	134	17.0
บุคลากรสายสนับสนุน	191	24.2
นักศึกษา	465	58.9
รวม	790	100.0

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา (เฉพาะบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน)		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	30	9.2
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	159	48.9
ปริญญาโท	129	39.7
ปริญญาเอก	7	2.2
รวม	325	100.0
4. สังกัด		
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	80	10.1
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	84	10.6
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	53	6.7
คณะบริหารธุรกิจ	146	18.5
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	53	6.7
คณะวิศวกรรมศาสตร์	106	13.4
คณะศิลปศาสตร์	58	7.3
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ	48	6.1
คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น	55	7.0
หน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย		
- สำนักงานอธิการบดี	1	0.1
- กองกลาง	14	1.8
- กองคลัง	15	1.9
- กองนโยบายและแผน	8	1.0
- กองบริหารงานบุคคล	10	1.3
- กองประชาสัมพันธ์	4	0.5
- กองพัฒนานักศึกษา	6	0.8
- กองวิเทศสัมพันธ์	4	0.5
- กองศิลปวัฒนธรรม	2	0.3

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

4. สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานตรวจสอบภายใน	4	0.5
สำนักประกันคุณภาพ	4	0.5
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	15	1.9
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	12	1.5
สถาบันวิจัยและพัฒนา	8	1.0
รวม	790	100.0

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ข้อมูลในการศึกษาเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย รายละเอียดดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษายเป็นเพศหญิงจำนวน 479 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 เพศชาย จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4

สถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีมากที่สุด คือ นักศึกษา 465 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 รองลงมา คือ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 และบุคลากรสายวิชาการ 134 คน คิดเป็นร้อยละ 17

ระดับการศึกษา ทำการศึกษาเฉพาะบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาเป็นระดับปริญญาโท จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 น้อยที่สุดคือ ระดับปริญญาเอก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

สังกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างอยู่สังกัดคณะบริหารธุรกิจ เป็นส่วนใหญ่ 146 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 รองลงมาสังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 และสังกัดหน่วยงานที่น้อยที่สุดคือ สำนักอธิการบดี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.1 ตามลำดับ

2. ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแยกแต่ละด้านนำเสนอข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงรายละเอียด ในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
จำแนกรายข้อ

ข้อ	รายละเอียด	\bar{X}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ	ไม่มี/ ไม่เคยใช้งาน
ด้านระบบการให้บริการ					
1	บริการสมัครเข้าใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ตมีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการสมัครเข้าใช้บริการ	3.59	0.844	มาก	1
2	บริการระบบอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็ว	3.54	0.866	มาก	1
3	การดาวน์โหลดไฟล์ข้อมูลจากระบบ อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย สามารถ ทำได้อย่างรวดเร็ว	3.48	0.882	ปานกลาง	3
4	บริการระบบไร้สาย (Wi-Fi RMUTP) ใช้งานสะดวก รวดเร็ว	3.38	1.049	ปานกลาง	26
5	บริการระบบไร้สาย (Wi-Fi RMUTP) ครอบคลุมพื้นที่ของมหาวิทยาลัย	3.26	1.083	ปานกลาง	27
6	บริการสมัครเข้าใช้งาน E – mail มี ความสะดวก รวดเร็วและใช้ง่าย	3.41	0.977	ปานกลาง	15
7	บริการระบบ E – mail มีความรวดเร็ว ปลอดภัย	3.43	0.973	ปานกลาง	16
8	หน้าหลักเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย (www.rmutp.ac.th) สามารถเข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว	3.69	0.832	มาก	0
9	เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย (www.rmutp.ac.th) มีการจัดหมวดหมู่ในการนำเสนอเนื้อหา ได้อย่างเหมาะสม	3.56	0.846	มาก	0
10	เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย (www.rmutp.ac.th) มีข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ	3.44	0.891	ปานกลาง	0

ตารางที่ 4.2 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
จำแนกรายข้อ (ต่อ)

ข้อ	รายละเอียด	\bar{X}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ	ไม่มี/ ไม่เคยใช้งาน
11	เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย (www.rmutp.ac.th) สามารถลิงค์ (Link) เข้าถึงเว็บไซต์ของคณะและหน่วยงาน ต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	3.54	0.848	มาก	1
12	เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย (www.rmutp.ac.th) สามารถลิงค์ (Link) เข้าถึงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายนอกได้ อย่างสะดวก รวดเร็วและหลากหลาย	3.47	0.884	ปานกลาง	5
13	บริการระบบข้อมูลสารสนเทศมี การอัปเดตข้อมูลอยู่เสมอ	3.41	0.904	ปานกลาง	4
14	มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมา พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องและ สม่ำเสมอ	3.49	0.951	ปานกลาง	7
15	เครื่องคอมพิวเตอร์ตามหน่วยงานต่างๆ หรือห้อง Self Access ได้มาตรฐานและ ทันสมัย	3.35	1.019	ปานกลาง	19
16	เครื่องคอมพิวเตอร์ตามหน่วยงานต่างๆ หรือห้อง Self Access มีจำนวนเครื่อง คอมพิวเตอร์เพียงพอ	3.22	1.116	ปานกลาง	22
17	เครื่องคอมพิวเตอร์ตามหน่วยงานต่างๆ หรือห้อง Self Access มีการติดตั้ง โปรแกรม (Software) ที่จำเป็นไว้ ครบถ้วน ทันสมัย	3.32	1.002	ปานกลาง	22

ตารางที่ 4.2 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
จำแนกรายข้อ (ต่อ)

ข้อ	รายละเอียด	\bar{X}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ	ไม่มี/ ไม่เคยใช้งาน
18	บริการระบบรับฟังความคิดเห็น (web board) มีความเหมาะสม เข้าถึงได้ง่าย	3.23	0.989	ปานกลาง	23
19	บริการระบบรับฟังความคิดเห็น (web board) มีการตอบข้อซักถามของผู้ใช้ อย่างสม่ำเสมอ	3.17	1.055	ปานกลาง	31
20	บริการระบบฐานข้อมูลค้นคว้างานวิจัยมี ข้อมูลที่หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย	3.32	1.039	ปานกลาง	25
รวม		3.41	0.686	ปานกลาง	248
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
21	การติดต่อขอใช้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว	3.50	0.924	ปานกลาง	6
22	การให้บริการมีความรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ	3.53	0.917	มาก	6
23	การให้บริการด้านเทคโนโลยี สารสนเทศตรงตามความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	3.54	0.882	มาก	5
24	ผู้ให้บริการสามารถแจ้งปัญหาการใช้ บริการได้หลายช่องทางเช่น สอบถาม โดยตรง, โทรศัพท์, E-mail, Website ฯลฯ	3.46	0.986	ปานกลาง	9
รวม		3.51	0.826	มาก	26
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
25	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความ สุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ	3.54	0.975	มาก	9

ตารางที่ 4.2 จำนวนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
จำแนกรายข้อ (ต่อ)

ข้อ	รายละเอียด	\bar{X}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ	ไม่มี/ ไม่เคยใช้งาน
26	มีความเสมอภาคในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	3.57	0.959	มาก	9
27	มีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไข ปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์	3.51	0.964	มาก	8
28	มีการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำ แก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	3.52	0.996	มาก	9
29	มีจำนวนบุคลากรที่ให้บริการเพียงพอ	3.35	0.946	ปานกลาง	9
30	เจ้าหน้าที่มีความสม่ำเสมอเนื่องใน การบริการ	3.48	0.978	ปานกลาง	9
รวม		3.49	0.868	ปานกลาง	53
รวมทั้งสิ้น		3.47	0.722	ปานกลาง	

จากข้อมูลในตารางที่ 4.2 พบว่า บุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
พระนคร มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.722)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
พระนคร มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อด้านขั้นตอน
การให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, S.D.= 0.826) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.868) ลำดับสุดท้าย คือ ด้านระบบการให้บริการ อยู่ใน
ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.686) โดยมีรายละเอียดตามรายด้าน ดังนี้

ด้านระบบการให้บริการ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรและนักศึกษามีความพึงพอใจ
ต่อหน้าหลักเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย (www.rmutp.ac.th) สามารถเข้าถึงได้ง่ายรวดเร็ว อยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.832) รองลงมา คือ บริการสมัครเข้าใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตมีความ
สะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการสมัครเข้าใช้บริการ ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.844) ส่วนรายข้อที่มีความ
พึงพอใจน้อยกว่ารายข้ออื่น คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ตามหน่วยงานต่าง ๆ หรือห้อง Self Access

มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอ ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 1.116) และการบริการระบบรับฟังความคิดเห็น (web board) มีการตอบข้อซักถามของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.17$, S.D. = 1.055) ตามลำดับ ส่วนบุคลากรและนักศึกษาที่ไม่ได้รับความพึงพอใจ หรือไม่เคยใช้งานด้านระบบการให้บริการ เป็นจำนวน 248 คน พบว่าข้อที่ไม่ได้รับความพึงพอใจ หรือไม่เคยใช้งานมากที่สุด คือ การระบบรับฟังความคิดเห็น (web board) มีการตอบข้อซักถามของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ (31) รองลงมา คือ บริการระบบไร้สาย (Wi-Fi RMUTP) ครอบคลุมพื้นที่ของมหาวิทยาลัย (27) และบริการระบบไร้สาย (Wi-Fi RMUTP) ใช้งานสะดวก รวดเร็ว (26) ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า บุคลากรและนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.882) รองลงมา คือ การให้บริการที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.917) ส่วนรายชื่อที่มีความพึงพอใจน้อยกว่ารายชื่ออื่น คือ การติดต่อขอใช้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.924) และผู้ใช้บริการสามารถแจ้งปัญหาการใช้บริการได้หลายช่องทางเช่น สอบถามโดยตรง, โทรศัพท์, E-mail, Website ฯลฯ ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.986) ตามลำดับ ส่วนบุคลากรและนักศึกษาที่ไม่ได้รับความพึงพอใจ หรือไม่เคยใช้งานด้านขั้นตอนการให้บริการ เป็นจำนวน 26 คน พบว่าข้อที่ไม่ได้รับความพึงพอใจ หรือไม่เคยใช้งานมากที่สุดคือ ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งปัญหาการใช้บริการได้หลายช่องทางเช่น สอบถามโดยตรง, โทรศัพท์, E-mail, Website ฯลฯ (9) รองลงมา คือ การติดต่อขอใช้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว (6) และการให้บริการมีความรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ (6) และการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (5) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า บุคลากรและนักศึกษามีความพึงพอใจต่อความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.959) รองลงมา คือ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความสุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.975) ส่วนรายชื่อที่มีความพึงพอใจน้อยกว่ารายชื่ออื่น คือ เจ้าหน้าที่มีความสม่ำเสมอต่อเนื่องในการบริการ ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.978) และมีจำนวนบุคลากรที่ให้บริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.946) ตามลำดับ ส่วนบุคลากรและนักศึกษาที่ไม่ได้รับความพึงพอใจ หรือไม่เคยใช้งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นจำนวน 53 คน พบว่าข้อที่ไม่ได้รับความพึงพอใจ หรือไม่เคยใช้งานมากที่สุด คือ มีจำนวนบุคลากรที่ให้บริการเพียงพอ (9) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความสม่ำเสมอต่อเนื่องในการบริการ (9) ตามลำดับ

3. ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านต่าง ๆ โดยจำแนกตามสถานภาพ หน่วยงานที่สังกัดของบุคลากร และคณะที่สังกัดของนักศึกษา ดังต่อไปนี้

1. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.07	1.54	2.960
	ภายในกลุ่ม	787	408.67	0.52	
	รวม	789	411.74		
ด้านระบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.61	0.31	0.649
	ภายในกลุ่ม	787	370.62	0.47	
	รวม	789	371.23		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.36	1.68	2.472
	ภายในกลุ่ม	787	534.49	0.68	
	รวม	789	537.84		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.07	1.54	8.259*
	ภายในกลุ่ม	787	408.67	0.52	
	รวม	789	411.75		

$$* F_{(0.01,2,688)} = 4.605$$

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมนั้นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกัน คู่ใดแตกต่างกัน จึงนำมาทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	\bar{X}	บุคลากรฝ่ายวิชาการ	บุคลากรฝ่ายสนับสนุน	นักศึกษา
			3.599	3.671	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	บุคลากรฝ่ายวิชาการ	3.599	-	0.072	0.206
	บุคลากรฝ่ายสนับสนุน	3.671	-	-	0.278*
	นักศึกษา	3.393	-	-	-

จากตารางแสดงให้เห็นว่า บุคลากรฝ่ายสนับสนุนมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากกว่านักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดของบุคลากร

ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดของบุคลากร

ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	21	41.11	1.957	5.813*
	ภายในกลุ่ม	303	102.03	0.337	
	รวม	324	143.14		
ด้านระบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	21	40.57	1.932	6.064*
	ภายในกลุ่ม	303	96.53	0.319	
	รวม	324	137.10		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	21	50.48	2.404	5.291*
	ภายในกลุ่ม	303	137.65	0.45	
	รวม	324	188.132	.454	

ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดของบุคลากร (ต่อ)

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	21	47.85	2.28	5.813*
	ภายในกลุ่ม	303	174.25	0.58	
	รวม	324	222.10		

$$* F_{(0.01,21,303)} = 1.878$$

จากตารางแสดงให้เห็นว่า บุคลากรสังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 2

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรสังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่า บุคลากรสังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกันคู่ใดแตกต่างกัน จึงนำมาทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6 – 4.9









3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามคณะที่สังกัดของนักศึกษา

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามคณะที่สังกัดของนักศึกษา

ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	8	37.52	4.69	9.380*
	ภายในกลุ่ม	456	228.02	0.500	
	รวม	464	265.54		
ด้านระบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8	36.16	4.519	10.410*
	ภายในกลุ่ม	456	197.97	0.434	
	รวม	464	234.13		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8	37.75	4.718	6.970*
	ภายในกลุ่ม	456	308.71	0.677	
	รวม	464	346.46		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8	43.38	5.423	7.780*
	ภายในกลุ่ม	456	317.86	0.697	
	รวม	464	361.24		

$$* F_{(0.01,8,456)} = 2.511$$

จากตารางแสดงให้เห็นว่า นักศึกษาสังกัดคณะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่สังกัดคณะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า นักศึกษาที่สังกัดคณะต่างกัน คู่ใดแตกต่างกัน จึงนำมาทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11 – 4.14

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวม
จำแนกตามคณะที่สังกัดของนักศึกษาที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

คณะที่นักศึกษาสังกัด	Mean	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	คณะบริหารธุรกิจ	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	คณะวิศวกรรมศาสตร์	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ฯ	คณะศิลปศาสตร์	คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอฯ
		3.50	3.72	2.79	3.33	3.07	3.45	3.33	4.01	3.40
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3.50	0	0.22	0.71*	0.17	0.43*	0.05	0.17	0.51	0.10
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	3.72	-	0	0.93*	0.39	0.65*	0.27	0.39	0.29	0.32
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	2.79	-	-	0	0.54*	0.28	0.66*	0.54	1.22*	0.61
คณะบริหารธุรกิจ	3.33	-	-	-	0	0.26	0.12	0	0.68*	0.07
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.07	-	-	-	-	0	0.38	0.26	0.94*	0.33
คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.45	-	-	-	-	-	0	0.12	0.56	0.05
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ฯ	3.33	-	-	-	-	-	-	0	0.68*	0.07
คณะศิลปศาสตร์	4.01	-	-	-	-	-	-	-	0	0.61
คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอฯ	3.40	-	-	-	-	-	-	-	-	0

จากตารางแสดงให้เห็นว่านักศึกษาสังกัดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมมากกว่านักศึกษาสังกัดคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นักศึกษาสังกัดคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนมีความพึงพอใจโดยรวมน้อยกว่านักศึกษาสังกัดคณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์ และนักศึกษาสังกัดคณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมน้อยกว่านักศึกษาสังกัดคณะศิลปศาสตร์

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามคณะที่สังกัดของนักศึกษาที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

คณะที่นักศึกษาสังกัด	Mean	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	คณะบริหารธุรกิจ	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	คณะวิศวกรรมศาสตร์	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ฯ	คณะศิลปศาสตร์	คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอฯ
		3.43	3.72	2.94	3.32	2.99	3.41	3.33	4.09	3.40
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3.43	0	0.29	0.49*	0.11	0.44*	0.02	0.10	0.66*	0.03
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3.72	-	0	0.78	0.40	0.73	0.31	0.39	0.37	0.32
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	2.94	-	-	0	0.38	0.05	0.47	0.39	1.15*	0.46
คณะบริหารธุรกิจ	3.32	-	-	-	0	0.33	0.09	0.01	0.77*	0.08
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2.99	-	-	-	-	0	0.42	0.34	1.10*	0.41
คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.41	-	-	-	-	-	0	0.08	0.68*	0.01
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ฯ	3.33	-	-	-	-	-	-	0	0.76*	0.07
คณะศิลปศาสตร์	4.09	-	-	-	-	-	-	-	0	0.69*
คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอฯ	3.40	-	-	-	-	-	-	-	-	0

จากตารางแสดงให้เห็นว่า นักศึกษาสังกัดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการให้บริการมากกว่านักศึกษาสังกัดคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แต่น้อยกว่านักศึกษาสังกัดคณะศิลปกรรมศาสตร์ และนักศึกษาสังกัดคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ และคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น มีความพึงพอใจการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการให้บริการน้อยกว่านักศึกษาสังกัดคณะศิลปศาสตร์

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามคณะที่สังกัดของนักศึกษาที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

คณะที่นักศึกษาสังกัด	Mean	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	คณะบริหารธุรกิจ	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	คณะวิศวกรรมศาสตร์	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ฯ	คณะศิลปศาสตร์	คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอฯ
		3.54	3.71	2.79	3.37	3.25	3.45	3.37	4.10	3.43
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3.54	0	0.17	0.75*	0.17	0.29	0.09	0.17	0.56	0.11
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	3.71	-	0	0.92*	0.34	0.46	0.26	0.34	0.39	0.28
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	2.79	-	-	0	0.58	0.46	0.66*	0.58	1.31*	0.64
คณะบริหารธุรกิจ	3.37	-	-	-	0	0.12	0.08	0	0.73*	0.06
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.25	-	-	-	-	0	0.2	0.12	0.85*	0.18
คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.45	-	-	-	-	-	0	0.08	0.65	0.02
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ฯ	3.37	-	-	-	-	-	-	0	0.73	0.06
คณะศิลปศาสตร์	4.10	-	-	-	-	-	-	-	0	0.67
คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอฯ	3.43	-	-	-	-	-	-	-	-	0

จากตารางแสดงให้เห็นว่า นักศึกษาสังกัดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มากกว่านักศึกษาสังกัดคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน นักศึกษาสังกัดคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนมีความพึงพอใจน้อยกว่านักศึกษาสังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์ และนักศึกษาสังกัดคณะบริหารธุรกิจ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านขั้นตอนการให้บริการน้อยกว่านักศึกษาสังกัดคณะศิลปศาสตร์

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการ จำแนกตามคณะที่สังกัดของนักศึกษาที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

คณะที่นักศึกษาสังกัด	Mean	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	คณะบริหารธุรกิจ	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	คณะวิศวกรรมศาสตร์	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ฯ	คณะศิลปศาสตร์	คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอฯ
		3.53	3.73	2.64	3.31	2.98	3.47	3.29	3.84	3.49
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3.53	0	0.20	0.89*	0.22	0.55	0.06	0.24	0.31	0.04
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	3.73	-	0	1.09*	0.42	0.75*	0.26	0.44	0.11	0.24
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	2.64	-	-	0	0.67*	0.34	0.83*	0.65	1.20*	0.85*
คณะบริหารธุรกิจ	3.31	-	-	-	0	0.33	0.16	0.02	0.53	0.18
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2.98	-	-	-	-	0	0.49	0.31	0.86*	0.51
คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.47	-	-	-	-	-	0	0.18	0.37	0.02
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ฯ	3.29	-	-	-	-	-	-	0	0.55	0.2
คณะศิลปศาสตร์	3.84	-	-	-	-	-	-	-	0	0.35
คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอฯ	3.49	-	-	-	-	-	-	-	-	0

จากตารางแสดงให้เห็นว่านักศึกษาสังกัดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากกว่านักศึกษาสังกัดคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน และนักศึกษาสังกัดเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาสังกัดคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และนักศึกษาสังกัดคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนมีความพึงพอใจน้อยกว่านักศึกษาสังกัดคณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ และคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น ส่วนนักศึกษาสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยกว่านักศึกษาสังกัดศิลปศาสตร์

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยสรุปผลได้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากร และนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากร และนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตาม สถานภาพ หน่วยงานที่สังกัดของบุคลากร และคณะที่สังกัดของนักศึกษา

2. สมมติฐานของการวิจัย

2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน

2.2 บุคลากรที่สังกัดหน่วยงานต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน

2.3 นักศึกษาที่สังกัดคณะต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) และวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง โดยการได้นำแบบสอบถามแจกไปตามคณะ / หน่วยงานต่าง ๆ ภายในสังกัดของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 134 คน

บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 191 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ จำนวน 465 คน รวมทั้งสิ้นได้กลุ่มตัวอย่าง 790 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร และนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ โดยรายละเอียดเกี่ยวกับสถานภาพ เพศ ระดับการศึกษา คณะ / หน่วยงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และไม่มี / ไม่เคยใช้งาน และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 11.5 for Windows เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปนี้

3.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ หาค่าร้อยละ

3.3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.3.3 การทำเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร และนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตาม สถานภาพ หน่วยงานที่สังกัดของบุคลากร คณะที่สังกัดของนักศึกษา โดยใช้ค่าสถิติ F-test

4. สรุปผลการวิจัย

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพเป็นนักศึกษามากที่สุด ระดับการศึกษาทำการศึกษาเฉพาะบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ คณะบริหารธุรกิจ

4.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดตามรายด้าน ดังนี้

ด้านระบบการให้บริการ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรและนักศึกษามีความพึงพอใจต่อหน้าหลักเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย (www.rmutp.ac.th) สามารถเข้าถึงได้ง่ายรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ บริการสมัครเข้าใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตมีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการสมัครเข้าใช้บริการ ส่วนรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การบริการระบบรับฟังความคิดเห็น (web board) มีการตอบข้อซักถามของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ และยังเป็นรายข้อที่บุคลากรและนักศึกษาที่ไม่ได้รับความพึงพอใจ หรือไม่เคยใช้งานด้านระบบการให้บริการมากที่สุดเช่นกัน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรและนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ การให้บริการที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ส่วนรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งปัญหาการให้บริการได้หลายช่องทางเช่น สอบถามโดยตรง, โทรศัพท์, E-mail, Website ฯลฯ และยังเป็นรายข้อที่บุคลากรและนักศึกษาที่ไม่ได้รับความพึงพอใจ หรือไม่เคยใช้งานด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุดเช่นกัน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรและนักศึกษามีความพึงพอใจต่อความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ มีความเอาใจใส่ กระจือรื้อร้อน ความสุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ ส่วนรายข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีจำนวนบุคลากรที่ให้บริการเพียงพอ ส่วนบุคลากรและนักศึกษาที่ไม่ได้รับความพึงพอใจ หรือไม่เคยใช้งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อที่ไม่ได้รับความพึงพอใจ หรือไม่เคยใช้งานมากที่สุดเท่ากัน คือ มีจำนวนบุคลากรที่ให้บริการเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีความสม่ำเสมอเนื่องในการบริการ มีการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี มีความเอาใจใส่ กระจือรื้อร้อน ความสุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ และมีความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

4.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากร และนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตาม สถานภาพ หน่วยงานที่สังกัดของบุคลากร และคณะที่สังกัดของนักศึกษา ดังต่อไปนี้

เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตาม สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมนั้นไม่แตกต่างกันแต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.01 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่พบว่า บุคคลากรฝ่ายสนับสนุนมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากกว่านักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดของบุคลากร พบว่า บุคลากรที่ต่างสังกัด มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่พบว่า บุคลากรสังกัดคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมน้อยกว่าบุคลากรสังกัดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ด้านระบบการให้บริการ พบว่า บุคลากรสังกัดคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น มีความพึงพอใจน้อยกว่าบุคลากรสังกัดคณะบริหารธุรกิจ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า บุคลากรสังกัดคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่นน้อยกว่าบุคลากรสังกัดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่พบว่าคู่ใดแตกต่างกันที่ระดับค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .05

เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามคณะที่สังกัดของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาสังกัดคณะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่สังกัดคณะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่พบว่า นักศึกษาสังกัดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม แล คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมมากกว่านักศึกษาสังกัดคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นักศึกษาสังกัดคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนมีความพึงพอใจโดยรวมน้อยกว่านักศึกษาสังกัดคณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์ และนักศึกษาสังกัดคณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และการออกแบบ มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมน้อยกว่านักศึกษาสังกัดคณะศิลปศาสตร์ ด้านระบบการให้บริการ พบว่า นักศึกษาสังกัดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการให้บริการ มากกว่านักศึกษาสังกัด คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

แต่น้อยกว่านักศึกษาสังกัดคณะศิลปกรรมศาสตร์ และนักศึกษาสังกัดคณะเทคโนโลยี
 สื่อสารมวลชน คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์
 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ และคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น
 มีความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการให้บริการน้อยกว่านักศึกษา
 สังกัดคณะศิลปศาสตร์ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า นักศึกษาสังกัดคณะครุศาสตร์
 อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยี
 สารสนเทศ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มากกว่านักศึกษาสังกัดคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
 นักศึกษาสังกัดคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนมีความพึงพอใจน้อยกว่านักศึกษาสังกัดคณะ
 วิศวกรรมศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์ และนักศึกษาสังกัดคณะบริหารธุรกิจ และคณะ
 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านขั้นตอน
 การให้บริการน้อยกว่านักศึกษาสังกัดคณะศิลปศาสตร์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า นักศึกษา
 สังกัดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากกว่านักศึกษาสังกัดคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน และนักศึกษา
 สังกัดเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาสังกัดคณะเทคโนโลยี
 สื่อสารมวลชน และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และนักศึกษาสังกัดคณะเทคโนโลยี
 สื่อสารมวลชนมีความพึงพอใจน้อยกว่านักศึกษาสังกัดคณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์
 คณะศิลปศาสตร์ และคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น ส่วนนักศึกษาสังกัดคณะ
 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจในการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่
 ผู้ให้บริการน้อยกว่านักศึกษาสังกัดศิลปศาสตร์

5. อภิปรายผล

ศึกษาความพึงพอใจพร้อมประมวลข้อเสนอแนะของบุคลากรและนักศึกษาในการใช้
 บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับกัณฐ์ธนาศิลป์ ชุ่มชื่น (2551 : 1 – 14) ที่ทำการศึกษาปัญหาและความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านระบบการให้บริการ บุคลากรและนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความพึงพอใจต่อหน้าหลักเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย (www.rmutp.ac.th) สามารถเข้าถึงได้ง่ายรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ บริการสมัครเข้าใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตมีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการสมัครเข้าใช้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระบบการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพสูง สอดคล้องกับสุวรรณ มาศเมฆ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยต่อการดำเนินการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยผลการศึกษาในระดับเชิงลึก พบว่า สถาบันทุกแห่งที่ทำการวิจัยนั้นให้ความสำคัญของการนำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อสนับสนุนการดำเนินการของมหาวิทยาลัย / สถาบัน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรและนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านการดำเนินการอยู่ในระดับมาก จากงานวิจัยของจักรพันธ์ ศรีคุ้ม (2552 : 1 – 2) ที่ทำการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทดสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และการให้บริการที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ซึ่งการประเมินหน่วยงานว่ามีประสิทธิภาพในการดำเนินการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้อย่างแท้จริงและเป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครได้อีกทาง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บุคลากรและนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับกัญฐณาศิลป์ ชุ่มชิม (2551 : 1 – 14) ที่ผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ต่อด้านบุคลากรในการให้บริการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ และสุภโยชิน ณ สงขลา (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัญหาและความต้องการของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยด้านบุคลากร มีปัญหาและความต้องการในระดับปานกลาง โดยบุคลากรและนักศึกษามีความพึงพอใจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความพึงพอใจในความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความสุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ ทั้งยังมีความสม่ำเสมอเนื่องในการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้แลเห็นถึง

ความสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีโดยเริ่มจากบุคลากรภายในหน่วยงานเพราะจะเป็นภาพสะท้อนของหน่วยงานนั้นมีคุณภาพหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับบุคลากรที่สังกัดอยู่ในหน่วยงานนั่นเอง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากร และนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2.1 จำแนกตามสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมนี้ไม่แตกต่างกัน เพราะถือหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ อนุเทพ เบื้องบน (244 : 18) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหามนตรี สุปภาโส (2542 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์ ของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย พบว่า นิสิตและนักศึกษาที่มีคุณลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน โดยมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ด้านระบบการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการไม่พบความแตกต่าง อาจจะเป็นเพราะบุคลากรและนักศึกษาได้รับบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ และสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ จึงทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ จึงต้องมีการปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน และเหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว โดยไม่ก่อผลเสียแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการให้ลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบเพื่อประโยชน์โดยรวม (สมิต ทัศนกร. 2542 : 173 - 174)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความแตกต่างและพบรายคู่ คือ บุคลากรฝ่ายสนับสนุนมีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษา เนื่องด้วยนักศึกษาอาจยังไม่ทราบวิธีการหรือช่องทางในการติดต่อ ประกอบกับจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2 จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดของบุคลากร มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากภาระงานที่แตกต่างกันทำให้มีการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลายส่งผลกับความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไป พบว่า บุคลากรสังกัดคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น มีความพึงพอใจในการใช้บริการ

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวม น้อยกว่าบุคลากรสังกัดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจ(Gilmer, 1971 : 280 – 283) ในลักษณะของงานที่ทำ หน่วยงานและการจัดการ สภาพแวดล้อมสถานที่ปฏิบัติงาน โดยหน่วยงานที่สังกัดของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่ได้อยู่ที่พื้นที่บริเวณเดียวกัน ดังนี้ 1) กอง สำนักงานสถาบัน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ตั้งอยู่ที่ศูนย์เทเวศร์ 2) คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ ตั้งอยู่ที่ศูนย์โชติเวช 3) คณะบริหารธุรกิจ และคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ตั้งอยู่ที่ศูนย์พณิชยการพระนคร 4) กองศิลปวัฒนธรรม และคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น ตั้งอยู่ที่ศูนย์ชมพวเขตระดมศักดิ์ 5) คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ตั้งอยู่ที่ศูนย์พระนครเหนือ อาจส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรย่อมเป็นไปได้

ด้านระบบการให้บริการ พบความแตกต่างกัน โดยบุคลากรสังกัดคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น มีความพึงพอใจ น้อยกว่าบุคลากรสังกัดคณะบริหารธุรกิจ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อาจเป็นเพราะจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในสำนักงานรวมถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ และซอฟต์แวร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอหรือไม่ตรงตามความต้องการของบุคลากรสังกัดคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น

ด้านขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรสังกัดคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น อาจไม่ได้รับความสะดวกหรือไม่ทราบช่องทางวิธีการในการติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีความพึงพอใจน้อยกว่าบุคลากรสังกัดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความแตกต่างกัน แต่ไม่พบว่าคู่ใดแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรที่สังกัดหน่วยงานที่ต่างกัน เนื่องจากหน่วยงานที่สังกัดของบุคลากรไม่ได้อยู่บริเวณเดียวกัน ประกอบกับจำนวนเจ้าหน้าที่บริการเทคโนโลยีสารสนเทศแต่ละพื้นที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไป

2.3 จำแนกตามคณะที่สังกัดของนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกัน แตกต่างกับผลการวิจัยของ หรรษา วงศ์ธรรมกุล (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชา สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กับกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไปไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าคณะที่สังกัด

ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่ได้อยู่ที่พื้นที่บริเวณเดียวกัน โดยทาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดการเรียนการสอนเป็น 9 คณะ ได้แก่ 1) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ตั้งอยู่ที่ศูนย์เทเวศร์ 2) คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ ตั้งอยู่ที่ศูนย์โชติเวช 3) คณะบริหารธุรกิจ และคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ตั้งอยู่ที่ศูนย์พัฒนวิชาการพระนคร 4) คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น ตั้งอยู่ที่ศูนย์ชมพวเขตอุดมศักดิ์ 5) คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ตั้งอยู่ที่ศูนย์พระนครเหนือ ประกอบกับรายวิชาเฉพาะสาขาวิชาของคณะต่าง ๆ นั้นมีส่วนทำให้นักศึกษาที่สังกัดแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน พบว่า นักศึกษาสังกัดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมมากกว่านักศึกษาสังกัดคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นักศึกษาสังกัดคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนมีความพึงพอใจโดยรวมน้อยกว่านักศึกษาสังกัดคณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์ และนักศึกษาสังกัดคณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมน้อยกว่านักศึกษาสังกัดคณะศิลปศาสตร์

ด้านระบบการให้บริการ พบความแตกต่างกัน โดยนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะสื่อสารมวลชน มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการให้บริการน้อยกว่านักศึกษาศิลปศาสตร์ เนื่องจากบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ศูนย์เทเวศร์มีปรับปรุงห้อง Self Access เพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง จึงเกิดการล่าช้าในการให้บริการอาจเป็นผลส่งให้เกิดความพึงพอใจของของยอมเป็นได้ แต่ปัจจุบันได้มีการดำเนินการปรับปรุงห้อง Self Access เสร็จสมบูรณ์และเปิดให้บริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พระมหามนตรี สุภภาโส (2542 : บทคัดย่อ) พบว่านิสิตและนักศึกษาที่มีความถนัดในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน จะมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป แต่นักศึกษาสังกัดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาสังกัดคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อาจจะเป็นผลจากรายวิชาเฉพาะสาขาวิชาของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับสูงกว่า เช่น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในเฉพาะทางด้านสาขาวิชาที่ตนเรียนอยู่ เป็นต้น เช่นเดียวกับนักศึกษาสังกัดคณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ และคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอ

และออกแบบแฟชั่น มีความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการให้บริการน้อยกว่านักศึกษาสังกัดคณะศิลปศาสตร์

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบความแตกต่างกัน โดยคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านขั้นตอนการให้บริการ น้อยกว่าครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์ การที่สำนักงานและห้อง Self Access ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ศูนย์เทเวศร์นั้นมีเปลี่ยนแปลงสถานที่ ทำให้การติดต่อขอใช้บริการนั้นไม่ได้รับความสะดวก และประกอบกับรายวิชาการเรียนนั้นเฉพาะสาขาวิชาของคณะมีความแตกต่างกันทำให้เกิดความพึงพอใจแตกต่างกัน เช่นเดียวกันนักศึกษาสังกัดคณะคณะบริหารธุรกิจ และคณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีที่มีรายวิชาการเรียนที่ต่างกันจึงมีความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านขั้นตอนการให้บริการน้อยกว่านักศึกษาสังกัดคณะศิลปศาสตร์

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบความแตกต่างกัน โดยนักศึกษาสังกัดคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยกว่านักศึกษาสังกัดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ บริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์ อาจได้รับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่ต่อเนื่องในการบริการ เพราะห้อง Self Access ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ศูนย์เทเวศร์มีเปลี่ยนแปลงสถานที่จากเดิมอยู่อาคาร 4 ตึกสังกัดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ประกอบกับจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการนั้นไม่เพียงพอ และเรื่องรายวิชาเรียนเฉพาะสาขาวิชาของคณะนั้นที่มีความแตกต่างกันด้วย ส่วนนักศึกษาสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจน้อยกว่าคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์ มีความแตกต่างกันเรื่องรายวิชาเฉพาะสาขาวิชาของคณะเช่นเดียวกัน

3. ประมวลผลข้อเสนอแนะในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

การบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครจะมีประสิทธิภาพได้นั้น ควรคำนึงถึงความสำคัญของด้านระบบการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้มีความสัมพันธ์กัน อาจจะกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศได้ให้ศักยภาพในการดำเนินงานที่มากกว่าทำงานปกติ และตอบสนองต่อการตัดสินใจที่จะทำงานของบุคคล (Reed, Patricia Joan, 2000 : 155 – Abstract) โดยจะทำให้สามารถตอบโจทย์วิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชชมงคลพระนคร ได้อย่างถูกต้อง เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานและพร้อมกับการก้าวสู่การเป็น e – University ได้อย่างเต็มภาคภูมิ

ด้านระบบการให้บริการ บุคลากรและนักศึกษาไม่ได้รับความพึงพอใจ หรือไม่เคยใช้งานเลยนั้นมากที่สุด พบว่า การบริการระบบรับฟังความคิดเห็น (web board) มีการตอบข้อซักถามของผู้ใช้ไม่สม่ำเสมอ เนื่องจากมีความสอดคล้องกับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ อาจมีผลต่อการให้บริการระบบรับฟังความคิดเห็นไม่สม่ำเสมอเป็นได้ ส่วนเครื่องคอมพิวเตอร์ตามหน่วยงานต่าง ๆ หรือห้อง Self Access มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ สอดคล้องผลจากการศึกษางานวิจัยของ พระมหามนตรี สุภภาโส (2542 : บทคัดย่อ) ในเรื่องปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้คอมพิวเตอร์ของนิสิตและนักศึกษา คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับการใช้ และ ผลจากการศึกษางานวิจัยของ ไชยวุฒิ ศรีโยวงศ์ (2540 : บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในระบบงานของสำนักงานประถมศึกษาอำเภอในจังหวัดขอนแก่น พบว่า คอมพิวเตอร์ ผู้บริหารและปฏิบัติงานในสำนักงานประถมศึกษาอำเภอในจังหวัดขอนแก่นขาดความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ จำนวนคอมพิวเตอร์มีน้อย และขาดโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป จึงควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรและนักศึกษาไม่ได้รับความพึงพอใจ หรือไม่เคย ใช้งานเลยนั้นมากที่สุด พบว่า ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งปัญหาการใช้บริการได้หลายช่องทาง เช่น สอบถามโดยตรง, โทรศัพท์, E-mail, Website เนื่องผู้ให้บริการอาจยังไม่ทราบขั้นตอนในการแจ้งปัญหาว่ามีวิธีใด ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งให้ทราบ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บุคลากรและนักศึกษาไม่ได้รับความพึงพอใจ คือ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการเพียงพอ เพราะว่าบุคลากรนั้นมีจำนวนไม่มาก เนื่องด้วยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานใหม่จึงมีจำนวนของบุคลากรที่ให้บริการไม่เพียงพอ อีกทั้งยังต้องกระจายบุคลากรเพื่อรองรับการให้บริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ของ 5 ศูนย์ ได้แก่ เทเวศร์ ไซติเวซ พาณิชยการพระนคร ชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ และพระนครเหนือ ควรเพิ่มบุคลากร

6. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยเสนอแนะ ดังนี้

ด้านระบบการให้บริการ จึงควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ควรมีการ upgrade โปรแกรมอยู่เสมอ และควรมีโปรแกรมป้องกันไวรัสประจำเครื่องคอมพิวเตอร์ที่

ให้บริการ และอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีอื่น ๆ ได้แก่ เครื่องพิมพ์ (printer) และหูฟัง ประจำเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่อง ให้มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ครบถ้วน ทั้งนี้จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ด้านขั้นตอนการให้บริการ จึงเห็นว่าควรมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมในการแนะนำช่องทางการแจ้งปัญหาการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในขณะนี้มีน้อย จึงควรมีการเพิ่มจำนวนอัตราบุคลากรในหน่วยงาน เพิ่มรองรับภาระงานด้านบริการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป

7. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

7.1 ควรศึกษาตัวแปรด้านข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ให้มากขึ้น เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาครั้งต่อไป

7.2 ควรทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบริการ

7.3 ควรทำการศึกษาความคาดหวังในบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อทราบถึงแนวในการดำเนินงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป

บรรณานุกรม

- กองบริหารงานบุคคล. (2552). จำนวนบุคลากร มทร.พระนคร ปี 2551 จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ประเภทบุคลากรและสายงาน. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : ฐานข้อมูลบุคลากร กองบริหารงานบุคคล, 20 มกราคม 2552.
- กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. (2551). หนังสือคู่มือนักศึกษา ปีการศึกษา 2551. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- กัณฐ์ธนาศิลป์ ชุ่มชิม. (2551). ศึกษาปัญหาและความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการ คอมพิวเตอร์ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ. วารสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ. 7 (2) : 1 – 14.
- กิติมา ปรีดีคิดก. (2532). การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : อักษรพิมพ์.
- เกษสุดา พร้อมศรีทอง. (2546). การใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ในประเทศไทย. วิทยานพินธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศ ศาสตร์). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ขวัญสุรี เขียมตัว. (2539). บทบาทของบุคลากรทางกรพยาบาลในการนำองค์กรให้เข้าสู่ยุค สารสนเทศ. สารสภากาพยาบาล, 11 (4) : 57 – 64.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. (2544). รายงานสำรวจสถานการณ์และความพร้อมในการใช้งานคอมพิวเตอร์และ ระบบอินเทอร์เน็ตของโรงเรียนมัธยมศึกษาทั่วประเทศ. กรุงเทพฯ : องค์การค้ำชูสภา.
- โครงการพัฒนาเนื้อหาความรู้สำหรับเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อ โรงเรียนไทย. เทคโนโลยีสารสนเทศ. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://web.ku.ac.th/schoolnet/snet1/network/it/index.html>, 7 พฤศจิกายน 2551.
- จักรพันธ์ ศรีคุ้ม. (2552). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทดสอบทาง อิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. จดหมายข่าว สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัย รามคำแหง, 3 (1) : 1 – 2.
- ชนะ กล้าชิงชัย. (2541). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ : กรณีศึกษาสาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ไชยวุฒิ ศรีโยวงศ์. (2540). การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ในระบบงานของสำนักงานประถมศึกษาอำเภอในจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- ภาควิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
(2543). เอกสารประกอบการสอน เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต รหัส 4000107.
กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- มนตรี สุภาโส, พระมหา. (2542). ศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์ ของ
นิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหามงกุฎ
ราชวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (ธรรมนิเทศ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- รัชวลี วรภูติ. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการ
อุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :
<http://rirs3.royin.go.th/dictionary.asp>, 5 พฤศจิกายน 2551.
- วศิน เพิ่มทรัพย์ และ วิโรจน์ ชัยมูล. (2548). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยี
สารสนเทศ. กรุงเทพฯ : โปรวิชั่น.
- วินัย ราภรณ์. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน : กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ศุภโยธิน ณ สงขลา. (2549). รายงานวิจัย เรื่อง การศึกษาปัญหาและความต้องการของนักศึกษาต่อ
การให้บริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2545). แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ
และการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545 – 2549. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการ
คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
สารสนเทศ.
- สมจิตร อาจอินทร์. (2539). เทคโนโลยีสารสนเทศ = Information Technology. วารสารวิทยาศาสตร์
มข, 24 (1) : 17 – 19.
- สมสุข เข้มคำ. (2546). การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนัก
วิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยี
อุตสาหกรรม). เพชรบุรี : สถาบันราชภัฏเพชรบุรี.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิทยุชุมชน.

- สานิตย์ กายาผาด, ไชยา ภาวบุตร และ สุรศิลป์ มูลสิน. (2542). **เทคโนโลยีเพื่อชีวิต**. กรุงเทพฯ : ธีรด์เวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- สุนทร แก้วฉาย. (2541). **การประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ในงานบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. ในเอกสาร การสอนชุดวิชาการบริการเผยแพร่สารสนเทศ. เล่ม 2 หน่วยที่ 12.** (หน้า 166). นนทบุรี สาขาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุวรรณ มาศเมฆ. (2540). **ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยต่อการดำเนินการกิจเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (สื่อสารมวลชน).** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. **ประวัติความเป็นมา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : [http://www.arit.rmutp.ac.th/viewpage.php?page_id=1, 5](http://www.arit.rmutp.ac.th/viewpage.php?page_id=1,5) พฤศจิกายน 2551.
- (ม.ป.ป.) **แผ่นแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (พ.ศ. 2550 – 2544).** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. **จำนวนนศ. ลงทะเบียน ชำระและไม่ชำระเงิน แยกคณะ ชาย-หญิง ประจำปีการศึกษา 2551 เทอม 2.** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : ระบบ MIS, 30 มกราคม 2552.
- หรรษา วงศ์ธรรมกุล. (2541) . **การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (สื่อสารมวลชน).** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุเทพ เบื้องบน. (2544). **การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบางตาพูด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ).** ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรรถน์ สีหะอำไพ. **เจตคติและความพึงพอใจในงานบริการ.** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http://www.nrru.ac.th/nrru_learning/3572207/ser12/topic9/linkfile/print5.htm, 5 พฤศจิกายน 2551.
- โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2549). **วิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ = Computer science and Information technology.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- NECTEC's Lexitron Dictionary. **พจนานุกรมศัพท์อิเล็กทรอนิกส์ไทย - อังกฤษ LEXiTRON.** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <http://lexitron.nectec.or.th/index1.php>, 5 พฤศจิกายน 2551.

- Christensen, R. (1997). **Attitudes Toward Information Technology at Two Parochial Schools in North Texas**. (Online). Available : <http://www.tcet.unt.edu/research/techrept/tr97-2.htm>, 7 November 2008.
- Crobach, Lee J. (1970). **Essentials of Psychological Testing**. 3 rd ed. New York : Harper.
- Gilmer, B.V. (1971). **Applied Psychology**. New York : McGraw – Hill.
- Good, C.V. (1973). Dictionary of Education. (3 rd ed). New York : McGraw-Hill Inc.
- Krejcie, Roboert V. and Morgan, Daryle W. (1970, Autumn). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**. **30**, 3 : 607 – 610.
- Lucus, C.H. (1997). **The analysis, design and Implementation of information systems**. New York : McGraw – Hill.
- Maslow, Abraham. (1970). Maturation and Personality. New York : Haper and Row.
- (1970). Motivation and Personality. (2 nd ed). New York : McGraw-Hill Inc.
- Sofronova, N.V. (1995). Teacher's Attitudes Toward The Use of New Information Technologies. **Russian – Education and Society**, **37** (2) : 5 – 9.

ภาคผนวก





**แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรและนักศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร**

คำชี้แจง

1.แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2.การตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จะไม่ส่งผลใดๆ ต่อตัวของบุคลากรและนักศึกษาไม่ว่าจะเป็นด้านการเรียน ด้านการทำงาน หรือด้านส่วนตัว แต่ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครต่อไป

แบบสอบถามชุดนี้ มี 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยแบ่งเป็นด้านต่างๆ ดังนี้
ด้านระบบการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

นายโยธิน หนูแดง และคณะผู้วิจัย

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.พระนคร



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรและนักศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานภาพ

- บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน
 นักศึกษา

2. เพศ

- ชาย หญิง

3. ระดับการศึกษาของอาจารย์และบุคลากร (นักศึกษาไม่ต้องตอบข้อนี้)

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 ปริญญาโท ปริญญาเอก

4. สังกัด/หน่วยงาน

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม | <input type="checkbox"/> สำนักงานอธิการบดี |
| <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ | <input type="checkbox"/> กองกลาง |
| <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน | <input type="checkbox"/> กองคลัง |
| <input type="checkbox"/> คณะบริหารธุรกิจ | <input type="checkbox"/> กองนโยบายและแผน |
| <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | <input type="checkbox"/> กองบริหารงานบุคคล |
| <input type="checkbox"/> คณะวิศวกรรมศาสตร์ | <input type="checkbox"/> กองประชาสัมพันธ์ |
| <input type="checkbox"/> คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ | <input type="checkbox"/> กองพัฒนานักศึกษา |
| <input type="checkbox"/> คณะศิลปศาสตร์ | <input type="checkbox"/> กองวิเทศสัมพันธ์ |
| <input type="checkbox"/> คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น | <input type="checkbox"/> กองศิลปวัฒนธรรม |
| | <input type="checkbox"/> สำนักงานตรวจสอบภายใน |
| | <input type="checkbox"/> สำนักประกันคุณภาพ |
| | <input type="checkbox"/> สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| | <input type="checkbox"/> สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน |
| | <input type="checkbox"/> สถาบันวิจัยและพัฒนา |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี / ไม่เคยใช้งาน
ด้านระบบการให้บริการ							
1.	บริการสมัครเข้าใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการสมัครเข้าใช้บริการ						
2.	บริการระบบอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็ว						
3.	การดาวน์โหลดไฟล์ข้อมูลจากระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว						
4.	บริการระบบไร้สาย (Wi-fi RMUTP) ใช้งานสะดวก รวดเร็ว						
5.	บริการระบบไร้สาย (Wi-fi RMUTP) ครอบคลุมพื้นที่ของมหาวิทยาลัย						
6.	บริการสมัครเข้าใช้งาน E – mail มีความสะดวก รวดเร็วและใช้ง่าย						
7.	บริการระบบ E – mail มีความรวดเร็ว ปลอดภัย						
8.	หน้าหลักเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย (www.rmutp.ac.th) สามารถเข้าถึงได้ง่ายรวดเร็ว						
9.	เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย (www.rmutp.ac.th) มีการจัดหมวดหมู่ในการนำเสนอเนื้อหาได้อย่างเหมาะสม						
10.	เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย (www.rmutp.ac.th) มีข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ						
11.	เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย (www.rmutp.ac.th) สามารถลิงค์ (Link) เข้าถึงเว็บไซต์ของคณะและหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว						
12.	เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย (www.rmutp.ac.th) สามารถลิงค์ (Link) เข้าถึงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายนอกได้อย่างสะดวก รวดเร็วและหลากหลาย						
13.	บริการระบบข้อมูลสารสนเทศมีการอัปเดตข้อมูลอยู่เสมอ						
14.	มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ						
15.	เครื่องคอมพิวเตอร์ตามหน่วยงานต่างๆหรือห้อง Self Access ได้มาตรฐานและทันสมัย						
16.	เครื่องคอมพิวเตอร์ตามหน่วยงานต่างๆหรือห้อง Self Access มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอ						

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี / ไม่เคยใช้งาน
17.	เครื่องคอมพิวเตอร์ตามหน่วยงานต่างๆหรือห้อง Self Access มีการติดตั้งโปรแกรม (Software) ที่จำเป็นไว้ครบถ้วน ทันสมัย						
18.	บริการระบบรับฟังความคิดเห็น (web board) มีความเหมาะสม เข้าถึงได้ง่าย						
19.	บริการระบบรับฟังความคิดเห็น (web board) มีการตอบข้อซักถามของผู้ใช้ อย่างสม่ำเสมอ						
20.	บริการระบบฐานข้อมูลค้นคว้างานวิจัยมีข้อมูลที่หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย						
ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
21.	การติดต่อขอใช้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว						
22.	การให้บริการมีความรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ						
23.	การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ						
24.	ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งปัญหาการใช้บริการได้หลายช่องทาง เช่น สอบถามโดยตรง, โทรศัพท์, E-mail, Website ฯลฯ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
25.	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความสุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ						
26.	มีความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
27.	มีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์						
28.	มีการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี						
29.	มีจำนวนบุคลากรที่ให้บริการเพียงพอ						
30.	เจ้าหน้าที่มีความสม่ำเสมอเนื่องในการบริการ						

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ นายโยธิน หนูแดง
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3 7207 00203 11 5
3. ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4. สถานที่ทำงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เลขที่ 399 ถนนสามเสนใน แขวงวิชัยพยาบาล
เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์ : 02-2829009 ต่อ 6776
โทรสาร : 02-2807919
E-mail : Yothin.n@hotmail.com
5. ประวัติการศึกษา คอบ. สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิวัต จารุวาระกุล
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3 7098 00045 12 9
3. ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
4. สถานที่ทำงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เลขที่ 399 ถนนสามเสนใน แขวงวชิรพยาบาล
เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์ : 02-2829009 ต่อ 6789
โทรสาร : 02-2807919
E-mail : nivat@rmutp.ac.th
5. ประวัติการศึกษา ค.อ.บ. สาขาบริหารอาชีวะและเทคนิคศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
วศ.บ. วิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
คอ.บ. ไฟฟ้า-ไฟฟ้าสื่อสาร
วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา

ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ นางสาวกมล สุประภารพงษ์
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3 1002 01058 25 5
3. ตำแหน่งปัจจุบัน บรรณารักษ์
4. สถานที่ทำงาน ห้องสมุดสาขาพระนครเหนือ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ศูนย์พระนครเหนือ
1381 ถนนพิบูลสงคราม บางซื่อ กรุงเทพฯ 10800
โทรศัพท์ : 02-9132491
โทรสาร : 02-9132491
E-mail : dipliz@gmail.com
5. ประวัติการศึกษา ศศบ. สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ นางสาวอุดมลักษณ์ ก่องพุดชา
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 1 3099 00057 97 5
3. ตำแหน่งปัจจุบัน บรรณารักษ์
4. สถานที่ทำงาน ห้องสมุดสาขาโชติเวช
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ศูนย์โชติเวช
168 ถนนศรีอยุธยา แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต
กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์ : 0-2281-9231 -4 ต่อ 3204
โทรสาร : 0-2282-4490
E-mail : udomlak_kaew@hotmail.com
5. ประวัติการศึกษา ศศบ.สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

