



ความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2

นางสาวฮาป้อเสาะ หวังมะ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาสภาพปัญหาในการให้บริการของบุคลากร กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 2 และ 2) ศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 2 ด้วยวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 92 คน โดยกำหนดขนาดประชากรจากตารางจซี มอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เครื่องมือเชิงคุณภาพ คือแบบสัมภาษณ์ โดยวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Research) สำหรับเครื่องมือเชิงปริมาณ คือแบบสอบถามความพึงพอใจ สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย ศึกษาสภาพปัญหาในการให้บริการของบุคลากร พบว่า 1) ด้านบุคลากร 2) คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย และ 2) การบริหารจัดการ และความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 2 อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) 4.04 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.79

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยนี้เป็นการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R : Routine to Research) โดยชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในกลุ่มงานส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 เป็นฐานในการสังเกตปัญหา วิเคราะห์ และออกแบบ แนวทางการแก้ไขและพัฒนางาน หาวิธีที่ดีที่สุดในการพัฒนา

ขอขอบคุณ นายสุพจน์ มณีรัตน์โชติ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 ที่ให้การสนับสนุนในการดำเนินงาน อีกทั้งผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และขอขอบคุณ นางฮาซันะห์ บินมะฮะมูด คีษานีเทศชำนาญการพิเศษ ที่ให้คำแนะนำระเบียบวิธีวิจัยเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาในครั้งนี้

ฮาปือเสาะ หวังมะ

2562

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญภาพ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ง
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย.....	2
1.3 คำถามการวิจัย.....	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>5</b>
2.1 กรอบแนวคิด.....	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	7
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินงาน.....</b>	<b>13</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	13
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	13
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	14
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	15
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>16</b>
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	16
4.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	17
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	19
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>22</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	22
5.2 อภิปรายผล.....	23
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	24
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>25</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>26</b>
<b>ประวัติย่อคณะผู้ทำวิจัย.....</b>	<b>31</b>

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	16
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มงาน.....	16
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง.....	17
ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	17
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านคอมพิวเตอร์.....	18
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านอุปกรณ์.....	18
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	17

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญ

ในศตวรรษที่ 21 เกิดเศรษฐกิจใหม่ที่เรียกว่า “เศรษฐกิจแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้” และจะมีผลทำให้ประเทศไทยซึ่งมีทรัพยากรบุคคลอันมีความรู้เป็นพื้นฐานสามารถจะพัฒนาล้ำหน้าประเทศอื่น ๆ ที่ด้อยในส่วนนี้อย่างมาก แต่อย่างไรก็ตามวิทยาการใหม่ต่าง ๆ ได้ขับเคลื่อนให้ระดับพัฒนาของประเทศต่าง ๆ ที่เจริญแล้วก้าวไปอย่างรวดเร็วมาก จนเกิดความเหลื่อมล้ำมากขึ้นโดยลำดับ เนื่องจากประเทศที่ล้ำหลังก้าวตามไม่ทัน เมื่อเกิดเศรษฐกิจใหม่ก็เกิดช่องว่างทางเทคโนโลยีใหม่มากขึ้นโดยเฉพาะ ICT และช่องว่างนี้ไม่เพียงแต่ทำให้ระดับความก้าวหน้าของประเทศต่าง ๆ แตกต่างกันเท่านั้น แต่ยังทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำของสังคมประเทศอีกด้วย ประเทศไทยจึงควรตระหนักถึงปรากฏการณ์นี้ และควรเร่งแก้ไขพร้อมกับป้องกันมิให้เกิดผลกระทบไปในทางที่ไม่พึงประสงค์ได้ เนื่องจากข้อวิเคราะห์ถึงศักยภาพของประเทศไทย แสดงให้เห็นว่าปัจจุบันประเทศไทยมีทั้งความเข้มแข็ง และความอ่อนแอโดยจะต้องดำรงสภาพอยู่กับโอกาสและการคุกคามท่ามกลางการแข่งขันของประเทศต่าง ๆ ในโลกเศรษฐกิจและสังคมใหม่อีกยาวนาน การพัฒนากรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554 – 2563 (ICT2020) ของประเทศไทย เพื่อการพัฒนาประเทศให้เป็นสังคมของภูมิปัญญาและการเรียนรู้ การศึกษาบริบทและแนวโน้มที่คาดว่าจะเกิดในช่วงระยะเวลา 10 ปี นำมาสู่การกำหนดวิสัยทัศน์ ดังนี้ ICT เป็นพลังขับเคลื่อนสำคัญในการนำพาคนไทย สู่อำนาจและปัญญา เศรษฐกิจไทย สู่อำนาจเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน และสังคมไทย สู่อำนาจเสมอภาค

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้เริ่มมีบทบาทในการพัฒนาประเทศ ไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ สังคมและความเป็นอยู่ของประชาชน ประเทศต่าง ๆ ได้หันมาให้ความสนใจและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับกับสังคมสารสนเทศ ซึ่งเป็นสังคมที่เกี่ยวพันกับข้อมูลข่าวสารและการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ประโยชน์ในลักษณะเทคโนโลยียุทธศาสตร์ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่กำลังเข้าสู่ยุคสารสนเทศ การวางแนวทางให้กับประเทศในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเสริมสร้างและเกื้อหนุนการพัฒนาประเทศ จึงเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติ เทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวครอบคลุมเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ทั้ง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และฐานข้อมูล รวมทั้งเทคโนโลยีโทรคมนาคม อันรวมถึงระบบสื่อสารมวลชนที่ผ่านสายและไร้สาย เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ชนิดต่าง ๆ เช่น ใยแก้วนำแสง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการทำงานของกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในกระบวนการทำงานด้านต่าง ๆ เช่น กระบวนการที่ 2 ติดตั้ง ดูแล บำรุงรักษา และการพัฒนากระบวนการที่ 4 ระเบียบรักษาและความคุ้มครองความปลอดภัยข้อมูล กระบวนการที่ 6 ให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขปัญหา และกระบวนการที่ 9 พัฒนา ปรับปรุง และประยุกต์ใช้ ICT เป็นต้น

บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพนั้น ควรถือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหัวใจหลัก โดยการที่จะได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการมากเพียงใดต้องขึ้นอยู่กับบริหารที่ถูกต้อง รวดเร็ว สะดวกสบาย สามารถเข้าถึงบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ย่อมทำให้เกิดผลดีกับองค์กร ทำให้เกิดการพัฒนาก้าวหน้า และเป็นการส่งเสริมคุณภาพในการให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับการวิจัยของ นุชรินทร์ อุดมสมหวัง ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือช่วยในการสื่อสารภายในองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด ซึ่งพบปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดได้แก่ปัญหาด้านประสิทธิภาพของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และ Server และน้อยที่สุดคือข้อจำกัดด้านประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 กลุ่มส่งเสริมทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ยังมีอีกภารกิจที่สำคัญ คือการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในสำนักงาน ครอบคลุมเนื้อหาในด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อสนับสนุนในด้านการปฏิบัติงาน ปัจจุบันสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทเพื่อส่งเสริมการทำงานผ่านระบบต่าง ๆ โดยมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วย ลักษณะของการบริการของกลุ่มส่งเสริมทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านดังกล่าวนี้ ไม่ได้ทำการเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการตั้งแต่เปิดกลุ่มส่งเสริมทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นกลุ่มงานใหม่ จึงเป็นเหตุผลการรับรู้ถึงผลในด้านการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ต่อบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 นั้น ไม่มีข้อมูลสามารถจะนำมาเพื่อประกอบการวิเคราะห์และสังเคราะห์ถึงเหตุและผล เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จากเหตุผลข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 เพื่อทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย

1.2.1 ศึกษาสภาพปัญหาของบุคลากรกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2

1.2.2 ศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2

## 1.3 คำถามการวิจัย

1.3.1 ศึกษาสภาพปัญหาของบุคลากรในกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 เป็นอย่างไร

1.3.2 ความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 อยู่ในระดับใด

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 และศึกษาสภาพปัญหาของบุคลากรในกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2

### 1.4.1 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1.4.1.1 บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 จำนวนทั้งสิ้น 92 คน

1.4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 จำนวน 50 คน ได้มาจากวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพราะเหมาะสมกับประชากรที่มีจำนวนไม่มากนักแต่มีโอกาสอย่างเท่าเทียมกัน มีสภาพที่คล้ายคลึงกัน

### 1.4.2 ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย

1.4.2.1 ตัวแปรต้น คือ ขอบเขตงาน กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2

1.4.2.2 ตัวแปรตาม คือ ความรู้ ความเข้าใจในขอบเขตงาน กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และด้านอุปกรณ์

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 บุคลากร หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2

1.5.2 กลุ่มงาน หมายถึง กลุ่มงานต่าง ๆ ที่บุคลากรปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2

1.5.3 บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 อันประกอบด้วยเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ คือ ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์

1.5.4 ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้สึกภายในชอบ พอใจ หรือมีทัศนคติในแง่บวก ในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และด้านอุปกรณ์

1.5.5 การตอบแบบสอบถาม หมายถึง เครื่องมือชนิดหนึ่งที่ใช้สร้างขึ้นเพื่อวัดความคิดเห็นต่างๆ หรือวัดความจริงที่ไม่ทราบ อันจะทำให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงทั้งในอดีต ปัจจุบัน และการคาดคะเนเหตุการณ์ในอนาคตส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของคำถามเป็นชุดๆ เพื่อวัดสิ่งที่ต้องการวัด โดยมีคำถามเป็นตัวกระตุ้นแรงเร้า ให้บุคคลตอบออกมา นับว่าเป็นเครื่องมือที่นิยมใช้วัดทางด้านจิตพิสัย (Affective Domain)



## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในเชิงบวก

1.7.2 แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1.7.3 ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## บทที่ 2

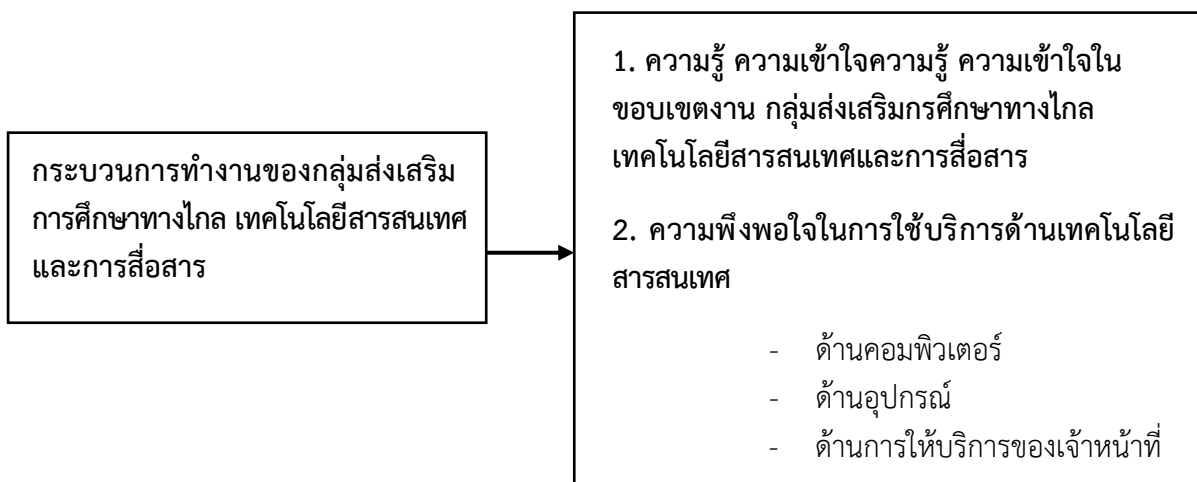
### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย ความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 มีกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎี ไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

ราชบัณฑิตสถาน (2554) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือ มีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้งด้าน วัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อ สิ่งเหล่านั้น เป็นไปในทางลบหรือบวก

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

Applewhite ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการ ปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงานซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจ ในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วย การมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากันได้มีทัศนคติที่ดีต่อ งานด้วย

Good ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจาก ความสนใจ และเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิว กระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับ ความนิยามมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

**1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow)** ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคน หนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับ ความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการ

**2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์ ซิกมันด์ ฟรอยด์ ( S. M. Freud)** ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมากขณะที่ ซาริณี ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆที่ทำให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรศณะของความพึงพอใจว่า มนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรศณะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### 2.3.1 ความหมายการบริการ

วีรพงษ์ (2559) ให้ความหมายของการบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

ไพโรพนา (2554) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้นโดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือ

เกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ขณะที่ พงษ์เทพ (2546) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ ขณะที่ รัชยา (2553) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (consistency) และความพึ่งพาได้ (dependability)
2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย สามารถสื่อสาร บริการ และสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย การสื่อสารชี้แจงขอบเขตลักษณะของงานบริการ และการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และการจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

### 2.3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

#### องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 8) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็น มากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคาร ควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการ จะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตาม บทบาทหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความ รับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพ ของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการ ในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความ ต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบ ดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่ง ที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ และการนำเสนอบริการได้

### **กระบวนการให้บริการ**

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบ เช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความ ต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะ แสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบ ความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผล กระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของ ผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ)

### **การวัดความพึงพอใจ**

ภณิตา (2551) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ใน ลักษณะ กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้าน ต่างๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและ วิธีการที่ดี จึงจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และ สังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

บุญเรียง (2559) แสดงทรรศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติ หรือเจตคติที่เป็นนามธรรมที่เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ ถ้าหากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป สอดคล้องกับรายงานของ ปทุม (2541) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าคุณมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้ โดยอาศัยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นเรื่องยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.4.1 ด้านความพึงพอใจเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชูศักดิ์ แสนแพง (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้สื่อเทคโนโลยีการสอนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นศูนย์เครือข่ายภูพานทอง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 1 มีจุดมุ่งหมายการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้สื่อเทคโนโลยีการสอนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นศูนย์เครือข่ายภูพานทอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 223 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแปรปรวนใช้ (One way ANOVA)

จุฑาลักษณ์ พิมพ์พร (2559) ได้วิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ และขนาดโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูผู้สอนที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2559 จำนวน 196 คน โดยใช้ตารางเครจซี่ และมอร์แกน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์ของแอลฟา ของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .87 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของครูต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานศึกษา สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ วิเคราะห์ค่าที (t-test) แบบอิสระ ส่วนที่จำแนกตามขนาดของโรงเรียน วิเคราะห์โยค่าแปรปรวนแบบทางเดียว

จิรพล สังข์โพธิ์ (2561) ได้ทำการสำรวจข้อมูลจากผู้ใช้บริการภายในและภายนอก โดยทำการรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณ อีกทั้งยังเก็บข้อมูลจากผู้กำกับนโยบาย ผู้บริหารการไฟฟ้า นครหลวง ผู้ส่งมอบและจากคู่ค้าที่ดำเนินงานร่วมกับการไฟฟ้านครหลวงโดยทำการรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพ ข้อมูลจากการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสื่อสารอยู่ที่ร้อยละ 74.74 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายนอกอยู่ที่ร้อยละ 79.97 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับพอใจมาก และผู้ให้บริการภายในอยู่ที่ร้อยละ 69.61 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลาง

#### 2.4.2 ด้านการให้บริการ

ณรุทธ์ สุทธิจิตต์, ปัทมศิริ อีรานุรักษ์ จารุชัยนิวัฒน์ (2553) ได้สำรวจสภาพ ความต้องการ และปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ และนำเสนอรูปแบบการให้บริการคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมกับ นิสิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิต และผู้เชี่ยวชาญทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีทางการศึกษา ในคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 2,440 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของนิสิต และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยสถิติเชิงบรรยาย และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า นิสิตส่วนใหญ่พอใจกับสถานที่ตั้งห้องคอมพิวเตอร์และอุณหภูมิ/แสงสว่างของห้องคอมพิวเตอร์ในอาคาร 3 นอกจากนี้ นิสิตยังมีความคิดเห็นว่า เวลาเปิด-ปิดให้บริการห้องคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม ในส่วนปัญหาที่พบจากการใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์พบว่า สภาพเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมไม่ทันสมัย และมีเครื่องคอมพิวเตอร์เสียเป็นจำนวนมาก และจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อจำนวนนิสิตในการใช้งาน เพราะติดการเรียนการสอน และในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือในช่วงใกล้เวลาสอบมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ในด้านสถานที่ตั้งของห้องคอมพิวเตอร์ที่ไม่เหมาะสมคือห้องอินเทอร์เน็ต ซึ่งตั้งอยู่บริเวณทางเดินซึ่งไม่สะดวกต่อการใช้งานของนิสิต นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรซึ่งไม่เพียงพอต่อการดูแลห้องคอมพิวเตอร์ และการให้บริการนิสิต และควรปรับปรุงในด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ อีกทั้งควรเพิ่มเติมการดูแลเกี่ยวกับไวรัสที่ยังคงเป็นปัญหาที่แก้ไขไม่ได้ และควรปรับปรุงราคาการให้บริการปริ้นเตอร์ให้เหมาะสมกับการใช้บริการของนิสิต ในด้านรูปแบบของห้องคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมในอนาคตพบว่าควรมีห้องคอมพิวเตอร์ขนาดกลางจำนวน 4 ห้อง ในแต่ละห้องมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ห้องละ 40 เครื่อง เพื่อใช้ในการเรียนการสอน การปฏิบัติงานของนิสิต รวมไปถึงการประชุม/สัมมนาทางวิชาการ โดยนิสิตสามารถเข้าใช้บริการได้ในช่วงเวลา 7.00-20.00 น โดยจะมีเจ้าหน้าที่ดูแลและให้บริการในแต่ละห้อง ซึ่งห้องคอมพิวเตอร์เหล่านี้จะมีโปรแกรมการใช้งานพื้นฐานที่จำเป็นต่อการสอนครบทุกเครื่อง และมีบริการจำหน่ายอุปกรณ์ที่จำเป็นเกี่ยวกับการใช้บริการคอมพิวเตอร์ในราคาที่เหมาะสม ในส่วนของห้องสมุดควรจัดห้องคอมพิวเตอร์ขนาดกลาง 1 ห้องๆ ละ 40 เครื่องเพื่อใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลหนังสือ วารสาร และงานวิจัย นอกจากนี้ควรจัดตั้งห้องคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นสำหรับสาขาวิชาเฉพาะ ได้แก่ สาขาวิชาดนตรีศึกษา สาขาวิชาศิลปศึกษา สาขาวิชาวิจัยการศึกษา สาขาวิชาสถิติศึกษา และสาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา ซึ่งเป็นสาขาที่จำเป็นต้องใช้โปรแกรมเฉพาะทาง นอกจากนี้ทางคณะยังมีนโยบายในการให้บริการเช่า-ยืมโน้ตบุ๊ก เพื่อให้บริการแก่นิสิตอีกด้วย

สัณชัย ครอบอุดม และ สุชาติพิทย์ สารทพลกรัง (2558) วิจัย เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการสารสนเทศ (ICT) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อ



ระบบสารสนเทศและการให้บริการระบบสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการระบบสารสนเทศ (ICT) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ การวิเคราะห์ ข้อมูลใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษา “ความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2” โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 จำนวนทั้งสิ้น 92 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 จำนวน 50 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ได้เลือกจากประชากรมีจำนวนน้อย เพื่อให้การวิจัยมีผลที่ตรงหรือใกล้เคียงความจริงมากที่สุด

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และเพื่อให้เครื่องมือในการวิจัยมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และมีความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัยดังต่อไปนี้

##### 1. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง และได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1.2 ศึกษาเอกสารงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.3 สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง ความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 โดยมีการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้เลือกเกณฑ์การประเมินตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คำตอบ กำหนดคำตอบเป็น 5 ระดับ มีความหมายดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง อยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล โดยได้จัดทำแบบสอบถาม 2 รูปแบบ รูปแบบแรกเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นบุคลากรในกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร โดยการสัมภาษณ์ และรูปแบบที่สองสร้าง Google form พร้อมดำเนินการแจก QR CODE เพื่อตอบแบบสอบถาม

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รับการตอบกลับแบบสอบถามทั้ง 2 รูปแบบ และดำเนินการตรวจสอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว รูปแบบแรกผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) รูปแบบที่สองผู้วิจัยทำการแยกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามวัตถุประสงค์ แล้วหาค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ และมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยให้ระดับคะแนน ดังนี้
 

มากที่สุด	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	5
มาก	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	3
น้อย	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	1
3. การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์ ดังนี้
 

4.50 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	มาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	ปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด

#### 4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 และเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 2 จำแนกตาม เพศ และกลุ่มงาน ผู้วิจัยจึงเลือกใช้สถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

#### 4.1 ค่าเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

$\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ยของคะแนน

$\sum X$  = ผลรวมของคะแนน

$N$  = จำนวน

#### 4.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{N}}$$

S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum (X - \bar{X})^2$  = ผลรวมของคะแนนลบด้วยคะแนนเฉลี่ย

$N$  = จำนวน

### การสร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นวิธีการเก็บข้อมูลที่คณะผู้วิจัยใช้วิธีการการสนทนา กับผู้ตอบ ในลักษณะที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (face to face interaction) การศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดโครงสร้างและคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าก่อนการไปเก็บข้อมูล ดังหลักการสร้างคำถามสัมภาษณ์ จิตติรัตน์ แสง เลิศอุทัย (2558) ได้เสนอไว้แนวทางดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องที่จะสัมภาษณ์ให้ชัดเจน โดยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่
2. นิยามหรือให้ความหมายพฤติกรรมที่จะสัมภาษณ์ แยกเป็นรายละเอียดที่จะสร้างเป็นข้อคำถามที่เกี่ยวข้องว่ามีประเด็น อะไรบ้าง
3. ร่างข้อคำถามที่จะสัมภาษณ์ ถ้าเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างให้เรียงลำดับคำถามให้ร้อยรัดจะสัมภาษณ์ได้ชัดเจน
4. ตรวจสอบแบบสัมภาษณ์หาความเที่ยงตรงด้วยตนเองและผู้เชี่ยวชาญ และนำผลที่ได้ มาปรับปรุงแก้ไข
5. ทดลองใช้เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น นำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองใช้กับเป้าหมายที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง
6. ปรับปรุงแก้ไข พิมพ์แบบสัมภาษณ์ฉบับจริง แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในหัวข้อต่อไปนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 50 คน เป็นบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 โดยมาจากวิธีการสุ่มอย่างง่าย ปรากฏดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ (n=50)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	18	36
หญิง	32	64
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 1 บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64 และเพศชาย 36 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มงาน (n=50)

กลุ่มงาน	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มอำนวยการ	11	22
กลุ่มบริหารงานบุคคล	8	16
กลุ่มนโยบายและแผน	3	6
กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา	9	18
กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา	6	12
กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์	5	10
กลุ่มกฎหมายและคดี	1	2
กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา	2	4
หน่วยตรวจสอบภายใน	2	4
กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3	6
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 2 บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้อำนวยการ คิดเป็นร้อยละ 22 รองลงมาเป็นกลุ่มส่งเสริมการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18 กลุ่มบริหารบุคคล คิดเป็นร้อยละ 16 กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12 กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 10 กลุ่มนโยบายและแผน คิดเป็นร้อยละ 6 กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 6 กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4 หน่วยตรวจสอบภายใน คิดเป็นร้อยละ 4 และกลุ่มกฎหมายและคดี คิดเป็นร้อยละ 2

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง (n=50)

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	20	40.8
พนักงานราชการ	23	46.9
ลูกจ้าง	7	12.3
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 กลุ่มตัวอย่าง โดยมาจากวิธีการสุ่มอย่างง่าย ส่วนใหญ่ตำแหน่งข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาตำแหน่งพนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 46.9 และตำแหน่งลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 12.3 ตามลำดับ

#### 4.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 (n=50)

ลำดับ	ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ด้านคอมพิวเตอร์	4.13	0.73	มาก
2	ด้านอุปกรณ์	3.93	0.82	มาก
3	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.93	0.82	มาก
	<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ด้านคอมพิวเตอร์ ( $\bar{X} = 4.13$ ) ด้านอุปกรณ์ ( $\bar{X} = 3.93$ ) และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.13$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 ด้านคอมพิวเตอร์ (n=50)

ลำดับ	ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	เชื่อมั่นในความปลอดภัย และสิทธิ์ใช้งานระบบ	4.38	0.66	มาก
2	ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย	4.24	0.68	มาก
3	ระบบ ICT ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	4.44	0.61	มาก
4	ระบบอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็ว	4.02	0.84	มาก
5	ระบบไร้สาย (Wi-fi) ใช้งานสะดวกรวดเร็ว	4.02	0.76	มาก
6	ระบบไร้สาย (Wi-fi) ครอบคลุมทั่วพื้นที่	3.68	0.86	มาก

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 ด้านคอมพิวเตอร์ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบ ICT ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.44$ ) รองลงมา คือ เชื่อมั่นในความปลอดภัย และสิทธิ์ใช้งานระบบ ( $\bar{X} = 4.38$ ) และความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย ( $\bar{X} = 4.24$ ) และระบบอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.02$ ) และระบบไร้สาย (Wi-fi) ใช้งานสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.02$ ) และระบบไร้สาย (Wi-fi) ครอบคลุมทั่วพื้นที่ ( $\bar{X} = 3.68$ )

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 ด้านอุปกรณ์ (n=50)

ลำดับ	ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ (PC)	3.80	0.87	มาก
2	ประสิทธิภาพของเครื่องพิมพ์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	3.90	0.85	มาก
3	เพียงพอ และพร้อมใช้	4.08	0.74	มาก

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 ด้านอุปกรณ์ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เพียงพอ และพร้อมใช้ ( $\bar{X} = 4.08$ ) รองลงมา คือ ประสิทธิภาพของเครื่องพิมพ์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ( $\bar{X} = 3.90$ ) และประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ (PC) ( $\bar{X} = 3.80$ )

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (n=50)

ลำดับ	ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ให้คำปรึกษา และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	3.80	0.87	มาก
2	เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เป็นมิตรการให้บริการ	3.90	0.85	มาก
3	มีความเสมอภาคในการให้บริการ	4.08	0.74	มาก
4	ได้รับความสะดวกในการติดต่อบริการ	4.12	0.89	มาก

จากตารางที่ 7 ความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เมื่อพิจารณาจากข้อ พบว่า ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับความสะดวกในการติดต่อบริการ ( $\bar{X} = 4.12$ ) รองลงมา คือ มีความเสมอภาคในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.08$ ) และเจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เป็นมิตรการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.90$ ) และให้คำปรึกษา และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.80$ )

### 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ข้อมูลเชิงคุณภาพได้มาจากการสัมภาษณ์บุคลากรภายในกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกลเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ดังนี้

#### 1. ทิศตั้ง วิเคราะห์ บำรุงรักษา และการพัฒนา

ปัจจุบันกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้ดำเนินการในเรื่องของการพัฒนา ดูแลบำรุงรักษาในเรื่องของเทคโนโลยีทาง Computer มาตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2561 ซึ่งตลอดช่วงเกือบ 2 ปีที่ผ่านมาได้พัฒนารูปแบบการให้บริการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเครือข่ายการให้บริการ Internet ภายในองค์กร การประชุมทางไกลผ่านระบบ VDO Conference ระหว่าง สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กับ สำนักงานการศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 และ สำนักงานการศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 กับโรงเรียนในสังกัด รวมถึงการจัดทำข้อมูลประวัติงานสารบรรณเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ต่าง ๆ ของสำนักงานฯ ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น สามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา ทั้งนี้ ในเรื่องของปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงาน ก็จะประสบพบเจออยู่เป็นประจำ อย่างกรณีที่ระบบเครือข่ายสัญญาณ Internet ที่เคยประสบปัญหาขัดข้องอย่างหนัก จนเกิดความเสียหายต่อทางราชการเป็นอย่างมาก ในช่วงของเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2562 ที่ผ่านมา ก็สามารถที่จะแก้ไขให้สามารถกลับมาใช้ได้ตามปกติโดยสมบูรณ์ ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 เป็นต้นมา ในส่วนของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศการประชุมทางไกลผ่านระบบ VDO Conference เพื่อลดภาระค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลาการเดินทาง กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้ดำเนินการในเรื่องนี้แล้ว ซึ่งได้รับการตอบรับผลของการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี สำหรับเรื่องของการดูแลรักษาเครื่อง Computer และอุปกรณ์ส่วนควบต่าง ๆ นั้น ได้มีการวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความ



ถูกต้อง ชัดเจนในการปฏิบัติงาน อาทิ ดำเนินการซ่อมแซมเบื้องต้น ทั้งในส่วนของ Software และ Hardware จัดให้มีเครื่องสำรองในระหว่างรอการซ่อมแซม จัดทำประวัติการซ่อมแซมเพื่อสามารถติดตามและตรวจสอบข้อมูลในภายหลังได้

## 2. ระบบรักษาและคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูล

ปัจจุบันกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้นำเทคโนโลยีระบบการรักษาและคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูลเข้ามาใช้ใน สำนักงานการศึกษา ประถมศึกษานราธิวาส เขต ๒ ที่เรียกว่า “เครื่อง Mini Safelog” ซึ่งเป็นเครื่องป้องกันการเข้าถึงการใช้สัญญาณ Wi-Fi โดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้ดูแลระบบขององค์กร มีความสามารถในหลาย ๆ ด้าน อาทิ การทราบถึงจำนวนผู้ใช้ในแต่ละวัน การ Block สัญญาณจากผู้ไม่ได้รับอนุญาต การ Block Website ที่อาจเป็นอันตรายต่อเครือข่าย Network ขององค์กร และการจำกัด Speed ของการใช้สัญญาณ เพื่อแบ่งทรัพยากรด้านการใช้งานให้กับผู้อื่นในเวลาเดียวกัน เนื่องจากเครือข่าย Wi-Fi ที่มีการใช้งานกันอย่างแพร่หลายนี้ มักจะมีผู้ที่จะเข้ามาใช้สัญญาณ Internet อย่างมากมาย ซึ่งความที่เข้ามาขอทำการเชื่อมต่อสัญญาณดังกล่าว อาจเจอบนมาด้วยความไม่รู้ หรือความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ จนนำไปสู่ภัยอันตรายที่อาจจะแอบแฝงมาในรูปแบบของ Computer Virus หรือ Hacker และแน่นอนที่สุด สิ่งก็ตามมาก็จะหนีไม่พ้นเรื่องของความผิดต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการกระทำผิดตาม พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์ การถูกฟ้องร้องทั้งทางแพ่งและทางอาญา หรือการถูกเข้าจู่โจมทำลายข้อมูลที่เป็นเอกสารก่อให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ เป็นต้น

## 3. พัฒนาบุคลากรด้านระบบคอมพิวเตอร์

สำหรับเรื่องของการพัฒนาบุคลากรด้านระบบคอมพิวเตอร์ ของกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยี-สารสนเทศและการสื่อสารนั้น ต้องถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญหลัก เนื่องจากในปัจจุบันบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์มีน้อยมาก ซึ่งหากเกิดปัญหาต่าง ๆ ในแต่ละครั้ง จะต้องใช้เวลาสำหรับการซ่อมแซมแก้ไข ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ ทั้งนี้ กิจกรรมการอบรมพัฒนาในปัจจุบัน ก็ยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากมีระยะเวลาการอบรมพัฒนาที่สั้นเกินไป บุคลากรต้องอาศัยประสบการณ์ของการปฏิบัติงาน เก็บความรู้ที่พบเจอ นำมาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

## 4. พัฒนา ปรับปรุง และประยุกต์ใช้ ICT

กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มีการพัฒนาโปรแกรมระบบสนับสนุนการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (AMSS++) และระบบสนับสนุนการบริหารจัดการของสถานศึกษา (SMSS) เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานในแต่ละงาน แต่ละด้าน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ คล่องตัว และมีข้อมูลที่ต้องชัดเจนในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านบริหารงานทั่วไป ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านบริหารงาน-งบประมาณ และด้านบริหารงานวิชาการ ทั้งนี้ ได้เริ่มพัฒนาการใช้งานมาตั้งแต่ปีการศึกษา 2562 เป็นต้นมา

## 5. ให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขปัญหา

เนื่องจากเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มีบทบาทสำคัญยิ่ง สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และโรงเรียน ฉะนั้น เมื่อมีการใช้เทคโนโลยีในรูปแบบต่าง ๆ เข้ามาปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก สิ่งที่จะต้องตามมา ก็คือ ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน ทั้ง

ด้าน Software และ Hardware โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านของ Software หรือระบบโปรแกรม ที่มีปัญหาบ่อยครั้งในแต่ละสัปดาห์ ซึ่งเจ้าหน้าที่กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ได้ทำการแก้ไขปัญหา และมีการแนะนำการซ่อมบำรุงรักษาเบื้องต้น เป็นการหาสาเหตุที่แท้จริง ก่อนที่จะส่งซ่อมแซมโดยช่างผู้ชำนาญงาน เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายที่สมควรจะเสียในบางครั้ง อีกทั้ง เป็นการเสริมสร้างความรู้ ทักษะ ในด้านการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้อีกด้วย

#### **6. ติดตามและประเมินผล**

กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในด้านของเทคโนโลยีอยู่เป็นระยะ ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการใช้เครือข่าย Internet ภายในองค์กร ที่จะต้องเฝ้าระวังมิให้เกิดปัญหา เรื่องของการใช้โปรแกรมงานสารบรรณ Electronic (My Office) ที่มีบุคลากรเข้ามาใช้เป็นจำนวนมากในแต่ละชั่วโมง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เป็นประโยชน์ยิ่งต่อทางราชก

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของบุคลากรกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของบุคลากรกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2

คณะผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 จำนวน 50 คน โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ กลุ่มงาน และตำแหน่ง

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 มี 3 ด้าน จำนวน 13 ข้อ คณะผู้วิจัย ใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบของ ลีเคิร์ท เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงให้บริการ

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ คำนวณหาค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาวินิจฉัย ความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 สรุปผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 64 กลุ่มอำนวยการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22 และตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8

2. บุคลากรมีความพึงพอใจการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผล ดังนี้

2.1 ด้านคอมพิวเตอร์ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบ ICT ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.44$ ) รองลงมา คือ เชื่อมั่นในความปลอดภัย และสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ ( $\bar{X} = 4.38$ ) และความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย ( $\bar{X} = 4.24$ ) และระบบอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.02$ ) และระบบไร้สาย (Wi-fi) ใช้งานสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.02$ ) และระบบไร้สาย (Wi-fi) ครอบคลุมทั่วพื้นที่ ( $\bar{X} = 3.68$ )

2.2 ด้านอุปกรณ์ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เพียงพอ และพร้อมใช้ ( $\bar{X} = 4.08$ ) รองลงมา คือ ประสิทธิภาพของเครื่องพิมพ์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ( $\bar{X} = 3.90$ ) และประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ (PC) ( $\bar{X} = 3.80$ )

2.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับความสะดวกในการติดต่อบริการ ( $\bar{X} = 4.12$ ) รองลงมา คือ มีความเสมอภาคในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.08$ ) และเจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เป็นมิตร การให้บริการ ( $\bar{X} = 3.90$ ) และให้คำปรึกษา และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.80$ )

### 3. ข้อเสนอแนะของบุคลากร อุปกรณ์ต่าง ๆ ของคอมพิวเตอร์ ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ผลการทดสอบคำถามการวิจัยสามารถทดสอบคำถามการวิจัยได้ดังนี้

1. คำถามการวิจัย ศึกษาสภาพปัญหาของบุคลากรในกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร พบปัญหาด้านบุคลากร คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย และการบริหารจัดการ

2. คำถามการวิจัย ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 อยู่ในระดับมาก

## 5.2 อภิปรายผล

ประเด็นสำคัญที่พบจากผลการวิจัยในเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้มาอภิปรายเพื่อสรุปผลถึงข้อเท็จจริง ดังนี้

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย พบว่า มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของหลายท่าน ได้แก่ ชูศักดิ์ แสนแพง (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้สื่อเทคโนโลยีการสอนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นศูนย์เครือข่ายภูพานทอง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากงหรา เขต 1 มีจุดมุ่งหมายการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้สื่อเทคโนโลยีการสอนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นศูนย์เครือข่ายภูพานทอง สันติชัย ครอบอุดม สุชาติพิทย์ สารทพลกรัง (2558) วิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการสารสนเทศ (ICT) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการระบบสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาวิจัย

ผลจากการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของบุคลากรในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. การสำรองอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ควรอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
2. อินเทอร์เน็ตความเร็วไม่สม่ำเสมอสมควรหามาตรการรองรับให้ความเร็วอินเทอร์เน็ตเสถียรขึ้น
3. การเพิ่ม Wi-Fi ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่อย่างทั่วถึง
4. การปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ใหม่และพร้อมใช้งานมากกว่าปัจจุบัน
5. แนะนำการเข้าถึงการใช้อินเทอร์เน็ตแก่บุคลากรให้ครอบคลุมทุกกลุ่มงาน

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ของกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร มีดังนี้

1. ศึกษางานที่ต้องใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ครอบคลุมทุกด้าน
2. ศึกษาประสิทธิภาพของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์
3. ศึกษาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของบุคลากร

## บรรณานุกรม

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2554). กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554-2563 ของประเทศไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 28/02/2563  
<http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER3/DRAWER088/GENERAL/DATA0000/00000498.PDF>
- กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร. (2561). คู่มือการปฏิบัติงานกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร. (3-24). สืบค้นเมื่อวันที่ 01/03/2563 <http://www.narathiwat2.go.th/2019/>
- จิรพล สังข์โพธิ์. (2561). สำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสื่อสาร การไฟฟ้านครหลวง ประจำปี 2561. สืบค้นเมื่อวันที่ 08/04/63  
<https://repository.turac.tu.ac.th/handle/6626133120/582>
- จุฑาลักษณ์ พิมพ์. (2559). การศึกษาความพึงพอใจของครูต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อวันที่ 08/04/63  
<http://www.edu-journal.ru.ac.th/index.php/abstractData/viewIndex/844.ru>
- ชูศักดิ์ แสนแพง. (2554). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้สื่อเทคโนโลยีการสอนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ศูนย์เครือข่ายภูพานทอง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 1. สืบค้นเมื่อวันที่ 08/04/2563
- ณรุทธ์ สุทธจิตต์ และ ปัทมาศิริ ธีรานุรักษ์ จารุชัยนิวัฒน์. (2553). การศึกษารูปแบบการให้บริการคอมพิวเตอร์สำหรับนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : รายงานวิจัย สืบค้นเมื่อวันที่ 08/04/63 <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/13497>
- ปริญญา วิชัย. (2559). **แบบสอบถาม (Questionnaires)**. สืบค้นเมื่อวันที่ 01/03/2563  
[https://sites.google.com/a/wr.ac.th/parinya\\_krucom/ray-wi-cha-thi-a/google-site/hnwy-kar-reiyn-ru-thi-2](https://sites.google.com/a/wr.ac.th/parinya_krucom/ray-wi-cha-thi-a/google-site/hnwy-kar-reiyn-ru-thi-2)
- สัณชัย ครอบอุดม และ สุรชาติพิย สารทพลกรัง. (2558). การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการสารสนเทศ (ICT) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. สืบค้นเมื่อวันที่ 08/04/63 <http://dspace.bru.ac.th/xmlui/handle/123456789/420>
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2445). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. สืบค้นเมื่อวันที่ 02/03/2563  
[http://www.tnrr.in.th/?page=result\\_search&record\\_id=289892](http://www.tnrr.in.th/?page=result_search&record_id=289892)

ฮาซานะห์ บินมะอูง. (2561). การนิเทศแบบมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาการสอนอ่านเชิงวิพากษ์สำหรับครู  
ภาษาอังกฤษ ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา  
นราธิวาส เขต 2.

IMF. (2558). ความพึงพอใจ. สืบค้นเมื่อวันที่ 02/03/2563 <https://www.im2market.com/2015/11/17/2049>

prasert rk. (2556). ทฤษฎีความพึงพอใจ. สืบค้นเมื่อวันที่ 02/03/2563  
<https://www.gotoknow.org/posts/492000/comments>

prasert rk. (2556). การบริการ. สืบค้นเมื่อวันที่ 02/03/2563

**ภาคผนวก**



## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

1. นางฮาซันะห์ บินมะอูจ  
ตำแหน่ง ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานราธิวาส เขต 2
2. นางสาวพาขวัญ จันทรแก้วแร่  
ตำแหน่ง ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานราธิวาส เขต 2
3. นางสุทธิษา สาย  
ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะครูชำนาญการ  
โรงเรียนบ้านลาแล

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๒

คำชี้แจง โปรดเลือก ตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุดของท่าน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ  หญิง  ชาย
๒. กลุ่มงาน  กลุ่มอำนวยการ  กลุ่มบริหารงานบุคคล  
 กลุ่มนโยบายและแผน  กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา  
 กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา  
 กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์  
 กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา  
 หน่วยตรวจสอบภายใน  กลุ่มกฎหมายและคดี  
 กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๓. ตำแหน่ง  ข้าราชการ  
 พนักงานราชการ  
 ลูกจ้าง

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๒

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านคอมพิวเตอร์</b>					
1. เชื่อมั่นในความปลอดภัย และสิทธิการใช้งานระบบ					
2. ความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย					
3. ระบบ ICT ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน					
4. ระบบอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็ว					
5. ระบบไร้สาย (Wi-fi) ใช้งานสะดวกรวดเร็วสามารถเข้าถึงได้ง่าย และรวดเร็ว					
6. ระบบไร้สาย (Wi-fi) ครอบคลุมทั่วพื้นที่					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ประเด็นด้านอุปกรณ์</b>					
1. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ (PC)					
2. ประสิทธิภาพของเครื่องพิมพ์และอุปกรณ์ต่อพ่วง					
3. เพียงพอ และพร้อมใช้					
<b>ประเด็นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
1. ให้คำปรึกษา และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เป็นมิตรการให้บริการ					
3. มีความเสมอภาคในการให้บริการ					

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

## แบบสอบถามการสัมภาษณ์

เรื่อง ศึกษาสภาพปัญหาของบุคลากรกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานราธิวาส เขต 2

1. ทิศตั้ง วิเคราะห์ บำรุงรักษา และการพัฒนา

.....

.....

2. ระบบรักษาและความคุ้มครองความปลอดภัยข้อมูล

.....

.....

3. พัฒนาบุคลากรด้านระบบคอมพิวเตอร์

.....

.....

4. พัฒนา ปรับปรุง และประยุกต์ใช้ ICT

.....

.....

5. ให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไข

.....

.....

6. ติดตาม และประเมินผล

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

ประวัติผู้วิจัย

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวฮาป้อเสาะ หวังมะ
วัน เดือน ปีเกิด	2 เมษายน พ.ศ. 2536
สถานที่เกิด	อำเภอรามัน จังหวัดยะลา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 43 หมู่ 2 ตำบลกายูบอเกาะ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา
ตำแหน่ง	พนักงานราชการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปานราธิวาส เขต 2
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2554 – พ.ศ.2559	ครุศาสตรบัณฑิต (คอมพิวเตอร์ศึกษา) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

