

ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์

กิตติยา อาซากิจ*

สุนิสา สำเร็จดี**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบสารสนเทศของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ และเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์กลุ่มตัวอย่างคืออาจารย์และเจ้าหน้าที่ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ ที่เข้าใช้ระบบสารสนเทศของวิทยาลัยฯ จำนวน 62 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ระบบสารสนเทศที่กลุ่มตัวอย่างเข้าใช้มากที่สุดคือ ระบบงานพัฒนาบุคลากร และเป็นระบบสารสนเทศที่เข้าใช้งานร้อยละ 100 ด้านความถี่ในการเข้าใช้ระบบฐานข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้ระบบฐานข้อมูล 1-3 ครั้ง ต่อสัปดาห์ ด้านความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงที่สุดต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D.=0.45) รองลงมาคือ ระบบสารสนเทศทะเบียนนักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D.=0.62) ระบบงานพัฒนาบุคลากร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. =0.80) ระบบจัดการข้อมูลวิชาการและผลงานวิจัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$, S.D. =0.41) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อระบบบริหารจัดการมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D.=0.75) จากข้อมูลความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศของวิทยาลัยฯ ในแต่ละด้าน ซึ่งส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการเข้าใช้ระบบสารสนเทศของวิทยาลัย และสามารถใช้ระบบสารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ระบบสารสนเทศ, ความพึงพอใจ

* นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์

** บรรณารักษ์ปฏิบัติการ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์

A study on Satisfaction among Staffs toward on Information system of
Boromarajonani College of Nursing, Surin

Kittiya Asakit^{*}

Sunisa Sumreddee^{**}

Abstract

The aims of this descriptive study were to determine the satisfaction toward on information system (IS) and the user behaviors on IS among staffs of Boromarajonani College of Nursing, Surin. Samples were purposive samplings from staffs who used IS in which the 62 samples answered the satisfaction scale. Descriptive study included percentage, mean and standard deviation were used for describe the findings.

The findings were as followed. Human Resource Development database (HRD) was the only one that 100% of samples stated the using. For the frequency, samples stated that they access the IS 1-3 times a week. For the over mean satisfaction scores, the highest satisfaction score was e-document ($\bar{X}=3.92$, S.D.=0.45), followed by the Student Registration System ($\bar{X}=3.69$, S.D.=0.62), HRD ($\bar{X}=3.55$, S.D.=0.80), research and academic service ($\bar{X}=3.49$, S.D.=0.41) and Higher Education Qualifications ($\bar{X}=3.34$, S.D.=0.75); respectively. Findings shown that staffs were understood the important of database and use these regularly with the high satisfaction. More importantly, executive staffs can utilize this information on monitoring and evaluation the management system of institute.

Keywords: information system, Satisfaction

^{*} Computer Technical Officer, Boromarajonani College of Nursing, Surin

^{**} Librarian, Practitioner Level, Boromarajonani College of Nursing, Surin

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมปัจจุบันเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ สังคมแห่งข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ความก้าวหน้าของวิทยาการด้านการสื่อสาร โทรคมนาคมและเทคโนโลยี ตลอดจนระบบเครือข่าย ทำให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ สามารถส่งถึงกันและกันได้โดยง่ายไม่ว่าจะอยู่มุมใดในโลก ส่งผลต่อการบริหารจัดการขององค์กรที่ทำให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงจากการดำเนินงานตามรูปแบบเดิมที่เคยปฏิบัติกัน เปลี่ยนมาสู่ยุคสารสนเทศที่การดำเนินงานมีความรวดเร็วและซับซ้อนมากขึ้น หากเป็นภาคเอกชนก็就会有การแข่งขันที่รุนแรงและหลากหลายรูปแบบ ดังนั้นการตัดสินใจจึงต้องรวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งการบริหารองค์กรนั้นเป็นการดำเนินงานด้านการตัดสินใจเป็นส่วนใหญ่โดยผู้บริหาร ซึ่งจำเป็นต้องมีข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้อง มีคุณภาพ รวดเร็ว ทันเวลาและเพียงพอ ในส่วนตัวของผู้บริหารเองก็ต้องเข้าใจวิธีการใช้งานและโครงสร้างของระบบสารสนเทศด้วยเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ณัฐพันธ์ เजरันนัท และไพบูลย์ เกียรติโกมล, 2547 อ้างถึงใน วรกิจ ฮานาฟี, 2553)

ระบบสารสนเทศมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่ความนิยมในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว อินเทอร์เน็ตเป็นชุมทรัพย์ทางข้อมูลข่าวสารที่ผู้คนทั่วโลกต้องการ ในด้านการศึกษาอินเทอร์เน็ตเปรียบเสมือนห้องสมุดที่สามารถค้นคว้าได้ทั่วโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานศึกษาต่างๆ ก็มีอินเทอร์เน็ตในการเชื่อมโยงการศึกษาค้นคว้าข้อมูล (เอกพล เพ็ชรพลพันธ์, ภาณุเดช รุจิภักดิ์, ชัยพร กลางประพันธ์, ฤชณะ อินทเจริญศานต์, ชลธิชา ยิ้มย่อง และยมนา ทองคำ, 2549) รวมทั้งได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการดำเนินงานบริหารจัดการศึกษา หากสถานศึกษามีการบริหารงานโดยการรวบรวม ประมวลผล จัดเก็บและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ข้อมูลเหล่านั้นเป็นข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์สูงสุดในการสนับสนุนการบริหารงานและการตัดสินใจขององค์กร จะช่วยให้สถานศึกษาสามารถดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ฉะนั้นการจัดทำระบบสารสนเทศในสถานศึกษาจึงมีความสำคัญและเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรทุกคนในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารทั้งในระดับสูงและระดับหัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มวิชา มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ข้อมูลและสารสนเทศประกอบการวางแผนตัดสินใจกำหนดนโยบายและทิศทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา (วรกิจ ฮานาฟี, 2553)

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ เป็นสถาบันการศึกษาทางการพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก มุ่งเน้นผลิตบัณฑิตพยาบาล มีพันธกิจ 5 ด้าน คือ ผลิตบัณฑิตพยาบาล, วิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านการพยาบาล, บริการวิชาการแก่สังคม, ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และพัฒนาสถาบันสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามพันธกิจดังกล่าว วิทยาลัยจำเป็นต้องมีระบบสารสนเทศที่ดี มีข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน และมีการเข้าถึงระบบที่ง่าย สะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้งาน อีกทั้งยังต้องสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ระบบสารสนเทศเหล่านั้นจะเป็นส่วนสนับสนุนการดำเนินการของกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กรและข้อมูลในระบบสารสนเทศจะถูกนำมาประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการบริหารงานในด้านต่างๆ จากความจำเป็นที่ต้องมีระบบสารสนเทศ สถาบันพระบรมราชชนกซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัดได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาระบบสารสนเทศ จึงได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่องเพื่อให้วิทยาลัยในสังกัดได้ใช้ประโยชน์ ปัจจุบันสถาบันพระบรมราชชนกได้พัฒนาระบบสารสนเทศผู้บริหาร เป็นระบบสารสนเทศภายใต้การดำเนินงานของสถาบันพระบรมราชชนก เพื่อรวบรวมข้อมูลจากระบบสารสนเทศต่างๆ รวบรวมผ่านเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส (Web Services) เชื่อมต่อข้อมูลระหว่างวิทยาลัยในสังกัด 38 วิทยาลัย โดยสถาบันพระบรมราชชนกเป็นศูนย์กลางของระบบทั้งหมด โดยมี

ระบบสารสนเทศผู้บริหาร (PIEIS) เป็นต้นแบบและเป็นระบบนำร่องของการทำ E-SAR และระบบงานประกันคุณภาพ (สถาบันพระบรมราชชนก, 2557)

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ ได้นำระบบสารสนเทศต่างๆ ที่สถาบันพระบรมราชชนก พัฒนาขึ้น มาใช้ในวิทยาลัย ได้แก่ ระบบบุคลากร, ระบบงานพัฒนาบุคลากร, ระบบจัดการข้อมูลวิชาการและผลงานวิจัย, ระบบบริหารจัดการมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา, ระบบสารสนเทศทะเบียนนักศึกษา และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยงานฐานข้อมูลและสารสนเทศได้มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการและให้ความรู้แก่บุคลากรทุกระดับในวิทยาลัย เพื่อให้มีความรู้และสามารถใช้ระบบสารสนเทศต่างๆ ได้ เนื่องจากระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ในครั้งนี้เป็นระบบใหม่ ระยะแรกของการใช้งานผู้ใช้ระบบอาจประสบปัญหาในการใช้งาน ทั้งปัญหาในส่วนของการใช้งานระบบ เช่น ไม่รู้ว่าแต่ละระบบสามารถใช้งานใดได้บ้าง ไม่ทราบวิธีการใช้งานระบบ ฯลฯ ซึ่งปัญหาดังกล่าวเหล่านี้ มักจะพบเมื่อมีการนำระบบใหม่เข้ามาใช้งานเสมอ ผู้วิจัยในฐานะทำงานในตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ประจำงานฐานข้อมูลและสารสนเทศ เห็นความสำคัญของการใช้ระบบสารสนเทศว่าเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการจัดการศึกษา เอื้อต่อการบริหารจัดการภายในวิทยาลัย และเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา การศึกษาความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและความต้องการที่จะให้พัฒนาและปรับปรุงระบบจากความคิดเห็นของผู้ใช้งานจะเป็นประโยชน์ต่อการนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าไปเป็นข้อมูลในการนำเสนอต่อคณะผู้รับผิดชอบและทีมพัฒนาระบบของสถาบันพระบรมราชชนก เพื่อพัฒนาระบบในทิศทางที่เหมาะสมกับวิทยาลัย และช่วยกำหนดแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

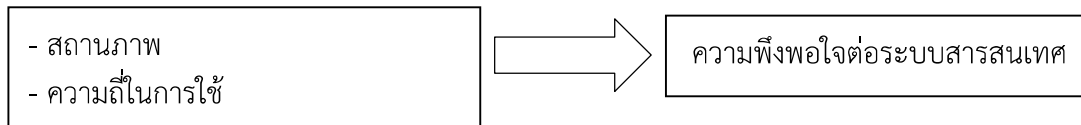
1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบสารสนเทศของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่องานฐานข้อมูลและสารสนเทศ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ ที่ใช้ระบบสารสนเทศ จำนวน 6 ระบบ ได้แก่ ระบบบุคลากร ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารสนเทศทะเบียนนักศึกษา ระบบงานพัฒนาบุคลากร ระบบจัดการข้อมูลวิชาการและผลงานวิจัย และระบบบริหารจัดการมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา ระยะเวลาในการวิจัยเดือนกุมภาพันธ์ 2558–เดือนกันยายน 2558

กรอบแนวคิดการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือบุคลากรของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ จำนวน 90 คน กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรของวิทยาลัยฯ ที่ใช้ระบบสารสนเทศของวิทยาลัยฯ และยินดีให้ข้อมูล จำนวน 65 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม “ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์” ประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศ และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3. การตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

- นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และภาษาที่ถูกต้อง
- สถานที่เก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้คือ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติตามลำดับขั้นตอนดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศ และแบบสอบถามส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่องานฐานข้อมูลและสารสนเทศ วิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และใช้การให้คะแนนและแปลผลตามหลักของ Rating Scale ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่คำนวณได้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 103) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	แปลความว่า	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	แปลความว่า	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	แปลความว่า	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 แปลความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 แปลความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
 แบบสอบถามส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ใช้การหาค่าความถี่
 ในการวิเคราะห์

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 93.8) และส่วนใหญ่
 เป็นบุคลากรสายสนับสนุน (ร้อยละ 58.5) ดังปรากฏในตารางที่ 1
 ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพทั่วไป

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (n = 65)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	4	6.2
- หญิง	61	93.8
2. ตำแหน่ง		
- รองผู้อำนวยการ	5	7.7
- อาจารย์	22	33.8
- บุคลากรสายสนับสนุน	38	58.5
รวม	65	100

2. ข้อมูลการใช้ระบบสารสนเทศ

จากการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามถึงการเข้าใช้ระบบสารสนเทศ พบว่า ระบบงานพัฒนา
 บุคลากร เป็นระบบสารสนเทศที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยใช้มากที่สุด (ร้อยละ 100) รองลงมาคือ
 ระบบบุคลากร (ร้อยละ 95.4) และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 87.7) ตามลำดับ และระบบ
 สารสนเทศ ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม เคยใช้น้อยที่สุดคือ ระบบสารสนเทศทะเบียนนักศึกษา (ร้อยละ 18.5) ด้าน
 ความถี่ในการเข้าใช้ระบบฐานข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้ระบบฐานข้อมูล 1 – 3 ครั้ง ต่อ
 สัปดาห์ ดังปรากฏในตารางที่ 2
 ตารางที่ 2 ข้อมูลการใช้ระบบสารสนเทศ

การเข้าใช้ระบบ	ร้อยละ (n = 65)
1. ระบบงานพัฒนาบุคลากร	100
2. ระบบบุคลากร	95.5
3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	87.7
4. ระบบจัดการข้อมูลวิชาการ	40
5. ระบบบริหารจัดการมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา	25
6. ระบบสารสนเทศทะเบียนนักศึกษา	18.5

3. ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศ จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามถึงระบบสารสนเทศทั้ง 5 ระบบ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.45) รองลงมาคือ ระบบสารสนเทศทะเบียนนักศึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.62) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือระบบบริหารจัดการมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.75) ดังปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ 6 ระบบงาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ (n = 65)		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	3.92	0.45	มาก
2. ระบบสารสนเทศทะเบียนนักศึกษา	3.69	0.62	มาก
3. ระบบงานพัฒนาบุคลากร	3.55	0.8	มาก
4. ระบบบุคลากร	3.52	0.52	มาก
5. ระบบจัดการข้อมูลวิชาการและผลงานวิจัย	3.49	0.41	ปานกลาง
6. ระบบบริหารจัดการมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา	3.34	0.75	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56	0.59	มาก

4. ความพึงพอใจต่องานฐานข้อมูลและสารสนเทศ จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานฐานข้อมูลและสารสนเทศ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดต่อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมต่องานฐานข้อมูลและสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 0.65) ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.61) และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ($\bar{X} = 2.78$, S.D. = 0.88) ดังปรากฏในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่องานฐานข้อมูลและสารสนเทศ

รายการ	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet)	2.78	0.88	ปานกลาง
2. ด้านครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และสื่อบันทึกข้อมูล	3.30	0.75	ปานกลาง
3. ด้านบุคลากร	3.72	0.61	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจ	3.27	0.65	ปานกลาง

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่น่าสนใจและควรแก่การนำมาอภิปรายผลหลายประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์

ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจสูงสุดต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.45) ทั้งนี้เนื่องมาจากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ มีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งหนังสือ ทั้งกับสถาบันพระบรมราชชนก ส่วนกลางและวิทยาลัยฯ ในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก แห่งอื่นๆ รวมทั้งใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งหนังสือระหว่างบุคคลภายในวิทยาลัยฯ จึงเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคลากรทุกระดับต้องเข้าไปใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อไม่ให้หนังสือค้างในระบบ โดยหัวข้อที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อมูลมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.20 ทั้งนี้เพราะหนังสือที่ส่งในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ร้อยละ 100 เป็นหนังสือที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน อีกทั้งผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานระบบได้อย่างสะดวก และรวดเร็วอยู่ที่ใดหากมีอินเทอร์เน็ตก็สามารถเข้าตรวจสอบรายการหนังสือเข้าหรืออ่านหนังสือราชการในระบบได้ คือสามารถเข้าถึงหนังสือราชการได้ทุกที่ ทุกเวลา และทุกโอกาส ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ (2555) ที่พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับผลการศึกษาของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2556) ที่พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและได้ให้ข้อเสนอแนะว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากช่วยลดการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง และควรพัฒนาปรับปรุงระบบให้สามารถส่งข้อความ SMS ผ่านทางโทรศัพท์มือถือหรือสามารถดาวน์โหลดผ่านทาง Smart Phone ได้ เพื่อความสะดวก รวดเร็วและทันสมัยมากขึ้น

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือระบบบริหารจัดการมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.75) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในหัวข้อ ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 1.15) ทั้งนี้เนื่องจากอาจารย์ส่วนใหญ่ยังไม่ได้เข้าใช้ระบบบริหารจัดการมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา (TQF) ในการบันทึกข้อมูลรายวิชาที่ตนเองรับผิดชอบ รวมทั้งมีการบันทึกข้อมูลรายวิชาเพียงบางรายวิชาแต่มีการบันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน อาจเนื่องมาจากการการสอนที่มีทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ อีกทั้งอาจารย์ต้องรับผิดชอบงานในพันธกิจอื่นๆ ของวิทยาลัยฯ ทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลเข้าระบบได้อย่างครบถ้วน และอาจารย์ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบยังอยู่ในระดับน้อย ทำให้ระบบบริหารจัดการมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา (TQF) ของวิทยาลัยฯ ถูกใช้งานยังไม่เต็มประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ สอดคล้องกับผลการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร (2554) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในระบบฐานข้อมูลการจัดทำ มคอ.3-4 ตามกรอบ TQF โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.92) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อระบบอื่นๆ ได้แก่ ระบบการจัดตารางการใช้นายาพาหนะ และระบบฐานข้อมูลการอบรม สัมมนาฯ ของบุคลากร พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งสองระบบ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ไม่เสถียรบุคลากรได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและเสนอความต้องการเพื่อให้คณะนำไปปรับปรุงในด้านความเสถียรของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2. พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ จากข้อมูลการใช้ระบบสารสนเทศ พบว่า ความถี่ในการเข้าใช้ระบบสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้ระบบสารสนเทศ 1–3 ครั้ง ต่อสัปดาห์ สอดคล้องกับการศึกษาของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (2555) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ในด้านการใช้งานระบบพบว่า ส่วนใหญ่ใช้งานระบบ 1– 5 ครั้งต่อสัปดาห์ ด้านระบบสารสนเทศ ที่กลุ่มตัวอย่างมีการเข้าไปใช้งานน้อยที่สุดคือ ระบบสารสนเทศทะเบียนนักศึกษา (ร้อยละ 18.5) รองลงมาคือ ระบบบริหารจัดการมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา (TQF) (ร้อยละ 40) และระบบจัดการข้อมูลวิชาการ (ร้อยละ 20) ซึ่งฐานข้อมูลดังกล่าวเป็นฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน และการวิจัย ซึ่งบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการใช้งานระบบส่วนใหญ่คืออาจารย์ ดังนั้นเพื่อให้มีการใช้งานระบบดังกล่าวเพื่อประโยชน์อย่างแท้จริง วิทยาลัยฯ ควรจัดอบรม ให้ความรู้และทบทวนการใช้งานระบบสารสนเทศ ให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง

3. ความพึงพอใจต่องานฐานข้อมูลและสารสนเทศ

จากผลการประเมินความพึงพอใจต่องานฐานข้อมูลและสารสนเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมต่องานฐานข้อมูลและสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.27$, $S.D.=0.65$) โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านบุคลากร ($\bar{X}=3.72$, $S.D.=0.61$) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในงานฐานข้อมูลและสารสนเทศมีการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับเป็นที่น่าพอใจ สอดคล้องกับผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา (2554) พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจโดยภาพรวมในด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมายจึงสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้น เป็นมิตรในการให้บริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ และมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ อย่างเพียงพอ สอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัชชุกร (2550) ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าหากระดับของการบริการสูงกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจ อันจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการกลับไปใช้บริการซ้ำอีก จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการ เป็นสภาวะของการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการ ทั้งการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ในด้านระบบเครือข่าย (Internet) มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ($\bar{X}=2.78$, $S.D.=0.88$) แสดงว่าระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยฯ ยังมีความเสถียรและมีประสิทธิภาพไม่เป็นที่น่าพอใจ ไม่เสถียรพอต่อการใช้งาน ประสิทธิภาพของการให้บริการยังไม่ได้มาตรฐานตามแผนระบบสารสนเทศที่ตั้งไว้ ซึ่งควรมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบและมีการสำรวจความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ต่างๆ ในงานระบบเครือข่าย ซึ่งสอดคล้องกับณัฐฉิ บุญสนธิ, พนิตนาฏ ชำนาญเสื่อ และยศยศ สิงหะ (2556) ที่ได้ศึกษาความต้องการใช้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X}=2.25$, $S.D.=0.93$) ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอความต้องการในด้านการพัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยเสนอแนะให้มีการปรับปรุงความเร็วของอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wireless) ให้มีสัญญาณความเร็วสูงขึ้น เนื่องจากอินเทอร์เน็ต

เข้ามา หลุดบ่อย ทั้งนี้ควรสกัดกั้นการเข้าใช้เว็บเกี่ยวกับความบันเทิง เพื่อให้สามารถดาวน์โหลดวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้และให้เข้าใช้งานเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำงานวิจัยไปใช้

1. นำผลการประเมินที่ได้ไปประกอบการจัดทำแผนการดำเนินงานของงานฐานข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. นำผลการประเมินที่ได้ไปประกอบการพิจารณางบประมาณ และการอนุมัติโครงการต่างๆ ของผู้บริหาร
3. นำผลการประเมินที่ได้ไปประกอบการพิจารณาเพื่อหาแนวทางสนับสนุนให้บุคลากรในวิทยาลัยเข้าใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง สม่าเสมอ และนำเข้าข้อมูลได้ครบถ้วนสมบูรณ์

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำข้อมูลจากรายการคอมพิวเตอร์ (Log file) มาเปรียบเทียบกับข้อมูลการประเมิน
2. การประเมินมีความน่าเชื่อถือ และช่วยให้การปฏิบัติงานของงานฐานข้อมูลและสารสนเทศมีประสิทธิภาพ เป็นไปอย่างถูกต้องและชัดเจนยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐภูมิ บุญสนธิ, พนิตนาฏ ชำนาญเสื่อ และยศยศ สิงหะ. (2556, มีนาคม 22). ความต้องการใช้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี.ใน, *การประชุมวิชาการระดับชาติเรื่องบูรณาการแห่งวิถีวิทยา: สื่อ สังคม และการจัดการ*. จัดโดย คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร และศูนย์ศึกษาสื่อและการสื่อสารอาเซียน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, ณ โรงแรมโนโวเทล หัวหิน ชะอำบีช รีสอร์ท แอนด์ สปา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช. (2554). *ความพึงพอใจในการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช*. นครศรีธรรมราช: สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. สำนักงานอธิการบดี. (2555). *รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ประจำปีการศึกษา 2555 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่: สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2555). *ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2554ระหว่างเดือนมิถุนายน 2554 ถึง เมษายน 2555 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ*. เพชรบูรณ์: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. กองแผนงาน. (2556). *รายงานผลการประเมินระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและตัดสินใจมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม : กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

มหาวิทยาลัยศิลปากร. คณะวิทยาศาสตร์. (2554). รายงานสรุปผลความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www.sc.su.ac.th/sc_new/iqa2554/sc7_3_3-1.pdf

วรกิจฮานาฟี.(2553).การศึกษาสภาพและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2.การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). พระนครศรีอยุธยา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

สถาบันพระบรมราชชนก. (2558). รายงานประจำปี 2557 สถาบันพระบรมราชชนก. นนทบุรี : สถาบันพระบรมราชชนก.

สมิต สัชชุกร.(2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สายธาร.

เอกพล เพ็ชรพลพันธ์, ภาณุเดช รุจิภักดิ์, ชัยพร กลางประพันธ์, กฤษณะ อินทเจริญศานต์, ชลธิชา ยิ้มย่อง และยมนา ทองคำ. (2549). การศึกษาความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศส่วนกลางของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.