

คุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Quality of Using Information Systems Management: Phranakhon Rajabhat University

¹นิภัทร์ ลิงห์สวัสดิ์, ²ผศ.ดร. สุวีรัตน์ อินทร์หม้อ

¹นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารระบบสารสนเทศ

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

E-mail : niphat_s@mail.rmutt.ac.th

ABSTRACT

The independent study was carried out to investigate the quality of using information systems for the management of Phranakhon Rajabhat University, to study demographic factors and behavior affecting the quality of using information systems for the management of Phranakhon Rajabhat University, to improve and contribute to the development of using information systems for the management to the very highest quality. The sample used in the study was 160 officers of Phranakhon Rajabhat University. The data were collected through the use of questionnaires and were analyzed using descriptive statistics consisting of mean, frequency, percentage, standard deviation, as well as inferential statistics including Independent Sample t-test, One-way ANOVA and Least Significant Difference (LSD) at statistical significant level of 0.05. The results of the study revealed that different genders had effects on using different information systems in the aspect of proper using support. Different factors on age, work experience, the average duration of using information systems per day and the different frequency of using information systems per week had effects on the quality of using information systems in every aspect. The different menus frequently used had different effects on the quality of using information systems in enhancing learning.

Keyword : Information Systems Management

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ได้ศึกษาคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมที่มีผลต่อคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เพื่อปรับปรุงแก้ไขตลอดจนนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการให้มีคุณภาพมากที่สุดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ซึ่งทำการเก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามจำนวน 160 ตัวอย่าง โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล เช่น



ค่าเฉลี่ย ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้ Independent Sample t-test, One-way ANOVA และ Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศที่ต่างกันด้านสนับสนุนการใช้งานอย่างเหมาะสม ด้านอายุ อายุการทำงาน ระยะเวลาในการใช้งานของระบบสารสนเทศโดยเฉลี่ยต่อวัน และความถี่ในการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศที่ต่างกันทุกด้าน ด้านเมนูที่เข้าใช้บ่อยที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศที่ต่างกันด้านการส่งเสริมการเรียนรู้

คำสำคัญ : ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

บทนำ

ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามา มีบทบาทสำคัญในการช่วยอำนวยความสะดวกสบายในสิ่งต่าง ๆ ให้มีสะดวกรวดเร็วตั้งแต่ระดับล่าง ประชาชน ระดับกลาง หน่วยงาน บริษัทองค์กร และระดับสูง ประเทศและทั่วโลก การจัดการศึกษาที่เป็นอีกหนึ่งในระดับของประเทศไทยที่ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้กัน เพื่อให้คุณภาพมากที่สุด ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร จึงกลายมาเป็นส่วนที่สำคัญในการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับองค์กรทางด้านการศึกษา นอกเหนือจากการประยุกต์ในด้านการจัดการเรียนการสอนแล้ว ส่วนสำคัญอีกประการหนึ่งคือการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริหารงานขององค์กรทางการศึกษา รัฐบาลมีนโยบายในการสนับสนุนให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการศึกษาดังจะเห็นได้จาก พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 หมวด 9 ว่าด้วยเรื่องเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา มาตรา 65 คือ

ให้มีการพัฒนาบุคลากรทั้งด้านผู้ผลิต และผู้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา เพื่อให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการผลิต รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมีคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542, น. 23) นอกจากนี้รัฐบาลยังเห็นความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการศึกษา โดยได้กำหนดให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ที่สำคัญของการพัฒนาองค์กร ได้แก่

1) สร้างมูลค่าเพิ่มจากทรัพยากรเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาที่ได้ลงทุนไปแล้วให้มีการใช้งานที่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยการสร้างระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ

2) สร้างโอกาสในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ และสร้างความเท่าเทียมในการใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ

3) ให้การสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด

TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

(สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2545, น. 47 – 48)

เมื่อบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้นและมีการนำใช้ในการปฏิบัติงานจริงแล้วจะช่วยให้การดำเนินงานและผลการดำเนินงานมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลถึงภาพรวมของการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพมากขึ้นเช่นกัน

กระทรวงศึกษาธิการ ได้มีการมุ่งเน้น การผลิตและพัฒนากำลังคนให้มีศักยภาพด้านการพัฒนา และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงได้มีการนำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2557 – 2559

ยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการศึกษา ได้กำหนดยุทธศาสตร์หลักทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1. ยกระดับความสามารถของผู้สอนและบุคลากรทางการศึกษา ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการศึกษา

ยุทธศาสตร์ที่ 2. ส่งเสริมสนับสนุนระบบการเรียนรู้แบบอิเล็กทรอนิกส์

ยุทธศาสตร์ที่ 3. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อขยายโอกาสการเข้าถึงบริการทางการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ยุทธศาสตร์ที่ 4. พัฒนาระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการและการบริการ

ยุทธศาสตร์ที่ 5. ส่งเสริมการวิจัยพัฒนาองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่งที่อยู่ภายใต้การบริหารงาน ของกระทรวงศึกษาธิการ ได้มีการนำนโยบายทางด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีความสอดคล้องกับนโยบายข้างต้น ซึ่งจะเห็นได้จากการกำหนดยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ด้านปรับปรุงสภาพ แวดล้อม สื่อ เทคโนโลยี และทรัพยากรการเรียนรู้ ให้ทันสมัย โดยกำหนดกลยุทธ์ให้มีการปรับปรุงระบบงานสนับสนุนทางวิชาการและการเรียนรู้ให้ทันสมัย โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งส่วน การจัดการเรียนการสอนและการสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุก ๆ ฝ่ายขึ้นเป็น “ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information Systems (MIS))” เพื่อช่วยในด้านการจัดการข้อมูลและสารสนเทศต่าง ๆ ของแต่ละหน่วยงาน และเนื่องจากเป็นข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงทั้งกับนักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ส่วนที่เกี่ยวข้อง

ต่อมานักวิชาการคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดการภารกิจของกลุ่มสำนักต่าง ๆ และได้พัฒนาระบบสนับสนุนให้มีความ

TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ทำงานสะดวก รวดเร็วมากขึ้น และมีการพัฒนาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ระบบฐานข้อมูลทะเบียน ระบบการรับนักศึกษาและการรายงานตัวขึ้นทะเบียนนักศึกษาที่เข้ามาใหม่ ระบบประเมินผลและวัดผลออนไลน์ ระบบจัดตารางสอน ระบบจัดแผนการศึกษา

ระบบสารสนเทศดังกล่าว ถือเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญเพื่อใช้เชื่อมโยงระบบต่าง ๆ และมีระบบอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนและรองรับบริการด้านการศึกษา ซึ่งบุคลากรหรือสำนักงานต่าง ๆ ยังไม่เคยศึกษาคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) ดังกล่าว ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ศึกษาคุณภาพด้านการใช้งานระบบว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และอาจารย์ ที่ว่าระบบสารสนเทศดังกล่าวจักอำนวยความสะดวกต่อการสนองตอบภารกิจ การดำเนินงาน การบริหารจัดการองค์กร และการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยตรงตามความต้องการหรือไม่ อย่างไรก็ตาม นอกจากนั้นยังเป็นการหาแนวทางเพื่อเพิ่มคุณภาพด้านการใช้งานระบบในการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยได้อีกทางด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครว่าคุณภาพมากพอต่อการใช้งานของบุคลากรเพียงใด โดยพิจารณา 2 แนวทางดังนี้

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการประเมินคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศ

2. เพื่อทราบถึงปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้ที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศ

ขอบเขตของการวิจัย

1. การศึกษาระบบสารสนเทศ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการโดยศึกษาถึงคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศ 3 ด้าน คือ

- 1) ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ (Learnability)
- 2) ด้านความยืดหยุ่นการใช้งาน (Flexibility)
- 3) ด้านสนับสนุนการใช้งานอย่างเหมาะสม

(Robustness)

2. ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์

เป็นการศึกษากลุ่มประชากร บุคลากรอาจารย์และเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรทั้งหมด 160 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) และนำมาเทียบกับตารางของเครจซีและมอร์แกน จึงได้กลุ่มตัวอย่าง 113 คน ที่ใช้ระบบสารสนเทศ

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

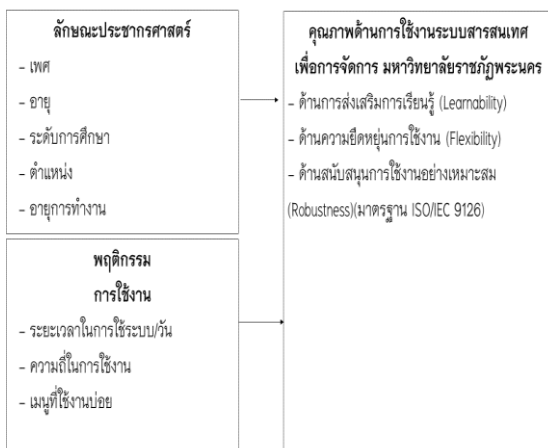
สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ต้องการทดสอบสมมติฐานดังนี้

1. ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศที่แตกต่างกัน

2. พฤติกรรมการใช้งานที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มประชากร บุคลากรอาจารย์และเจ้าหน้าที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ประชากรทั้งหมด 160 คน โดยประชากรทั้งหมดแบ่งออกเป็นอาจารย์ 5 คน นักวิชาการศึกษา 117 คน และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ 38 คน และใช้วิธีการของการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) และนำมาเทียบกับตารางของเครจซี่และมอร์แกน จึงได้กลุ่มตัวอย่าง 113 คน ที่ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems (MIS) และใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบ Krejcie and Morgan ในการเลือกแจกแบบสอบถามโดยกลุ่มตัวอย่างที่จะเลือกแจกแบบสอบถามคือ บุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ให้ได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 2 สถานที่แจกแบบสอบถามคือ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 1 โดยมีการสอบถามตำแหน่งหน้าที่ก่อนที่จะขอความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเรื่องคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ซึ่งได้มีการศึกษาค้นคว้างานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้จัดทำแบบสอบถามขึ้นมาใหม่ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์



ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านพฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศ (MIS) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศ (MIS) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

การเก็บรวบรวมจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) คือ ศึกษารวบรวมข้อมูลเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามและนำเก็บข้อมูลที่ครอบคลุมเนื้อหาสาระตามหัวข้องานวิจัย

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติสำเร็จรูปสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยใช้ค่าโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เพื่อหาความเป็นกลาง และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวัดการกระจายของคะแนนสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้ Independent t-test และ One-way ANOVA เปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยว่าคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95%

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการใช้ระบบสารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละพบว่าผู้ใช้ระบบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศ มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/เทียบเท่า ตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นนักวิชาการศึกษา มีอายุการทำงาน 4 – 6 ปี ซึ่งกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ 4 – 6 ชั่วโมง/วัน มีความถี่ในการเข้าใช้งาน 5 – 6 วัน/สัปดาห์ และเมนูที่เข้าใช้บ่อยแผนการเรียนและตารางเรียน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพด้านการใช้งานของระบบสารสนเทศ แบ่งออกเป็นส่วน ๆ ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ ด้านความยืดหยุ่นการใช้งานและด้านสนับสนุนการใช้งานอย่างเหมาะสม วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่า

คุณภาพด้านการใช้งานของระบบสารสนเทศในด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 ด้านความยืดหยุ่นการใช้งาน อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 และด้านสนับสนุนการใช้งานอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ พบว่า มีการประเมินคุณภาพระบบสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับต่อไปนี้

- ผู้ใช้สามารถรับรู้ได้ว่าขณะนี้ กำลังดำเนินการกับคำสั่งใดและสามารถคาดการณ์ ถึงผลที่จะเกิดขึ้นในขั้นตอนต่อไปได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75

- ผู้ใช้ได้นำสิ่งที่รับรู้ มาจากการใช้งานครั้งก่อนมาปรับใช้กับระบบใหม่ได้ โดยอาจใช้ลักษณะการคาดการณ์เกี่ยวกับคำสั่ง ตลอดจนลักษณะที่เป็นการขึ้นำการกระทำได้ และสามารถคาดการณ์ ถึงผลที่จะเกิดขึ้นในขั้นตอนต่อไปได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71

- ผู้ใช้ต้องสามารถใช้ความรู้จากการใช้งานระบบ นำมาปรับใช้กับระบบงานใหม่ หรือสถานการณ์ใหม่ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

- ระบบออกแบบทั้งในส่วนการนำเข้าและแสดงผลข้อมูล ถูกต้องและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการใช้งานระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42

- ระบบต้องนำเสนอผลลัพธ์จากการประมวลผล ทั้งผลลัพธ์ล่าสุดและผลลัพธ์สุดท้ายตอนที่ออกรายงาน ตรงตามที่ใช้ใช้งานคาดหวังและตรงตามกฎเกณฑ์ของระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24

ด้านความยืดหยุ่นการใช้งาน พบว่า มีการประเมินคุณภาพระบบสารสนเทศอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับต่อไปนี้

- ผู้ใช้มีความเข้าใจและสามารถตอบสนองต่อระบบที่ออกแบบข้อความ หรือรูปแบบ

ที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61

- ผู้ใช้สามารถปรับแต่งระบบปฏิสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งานตลอดจนระบบสามารถปรับแต่งให้สอดคล้องกับอุปกรณ์ประมวลผลชนิดต่าง ๆ ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56

- ระบบสามารถสนับสนุนการทำงานของผู้ใช้ที่มากกว่า 1 คำสั่ง หรือในส่วนของการทำงานประมวลผลพร้อมกันได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12

- ระบบสนับสนุนการเคลื่อนย้ายการประมวลผลทั้งในส่วนข้อมูล และฟังก์ชันการทำงานทั้งในส่วนของผู้ใช้ และในส่วนจากระบบเองมีการเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานที่ต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37

- ระบบมีการใช้ข้อมูล หรือการเลือกใช้คำสั่งที่มีลักษณะคล้ายกันหรือทดแทนกันได้ และให้อำนาจในการตัดสินใจแก่ผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28

ด้านสนับสนุนการใช้งานอย่างเหมาะสม

พบว่า มีการประเมินคุณภาพระบบสารสนเทศอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับต่อไปนี้

- ผู้ใช้สามารถตรวจสอบสถานการณ์ประมวลผลของระบบได้ คือต้องสามารถเข้าไปดูแก้ไขค่า และตรวจสอบการทำงานของฟังก์ชันการประมวลผลได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36

- ผู้ใช้สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการใช้งานได้ ทั้งการย้อนกลับ และการไปยังขั้นตอนต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19

TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

- ผู้ใช้สามารถสามารถดาวโหลดข้อมูล
เก็บไว้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95

- ระบบมีอัตราการตอบสนองที่รวดเร็ว
กับผู้ใช้งานต่อการใช้งานที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 2.32

- ระบบทุกฟังก์ชันการใช้งานสามารถ
ดำเนินการได้อย่างสมบูรณ์ มีข้อผิดพลาดน้อย และ
เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งานของผู้ใช้ มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการ
ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน
มีผลต่อการประเมินคุณภาพด้านการใช้งานระบบ
สารสนเทศที่แตกต่างกัน พบว่า

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน
มีผลต่อการประเมินคุณภาพด้านการใช้งานระบบ
สารสนเทศเพื่อการจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครที่แตกต่างกัน ในด้านสนับสนุนการใช้งาน
อย่างเหมาะสม โดยเพศหญิง สูงกว่าเพศชายอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่แตกต่างกัน
ในด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ และด้านความยืดหยุ่น
การใช้งาน

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน
มีผลต่อการประเมินคุณภาพด้านการใช้งานระบบ
สารสนเทศเพื่อการจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครที่แตกต่างกัน ในด้านการส่งเสริมการเรียนรู้
ด้านสนับสนุนการใช้งานอย่างเหมาะสม และด้าน
ความยืดหยุ่นการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ
การศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการประเมินคุณภาพ
ด้านการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครไม่แตกต่างกันในทุก ๆ
ด้าน (ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ ด้านสนับสนุนการ
ใช้งานอย่างเหมาะสม และด้านความยืดหยุ่นการ
ใช้งาน)

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่ง
แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินคุณภาพด้านการใช้
งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครไม่แตกต่างกันในทุก ๆ
ด้าน (ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ ด้านสนับสนุนการ
ใช้งานอย่างเหมาะสม และด้านความยืดหยุ่นการ
ใช้งาน)

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการ
ทำงานแตกต่างกันมีผลต่อการประเมินคุณภาพด้าน
การใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครที่แตกต่างกันใน
ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ ด้านสนับสนุนการใช้งาน
อย่างเหมาะสม และด้านความยืดหยุ่นการใช้งาน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้งานที่
แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินคุณภาพด้านการใช้
งานระบบสารสนเทศที่แตกต่างกัน

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาใน
การใช้งานของระบบสารสนเทศเฉลี่ยต่อวันแตกต่าง
กันมีผลต่อการประเมินคุณภาพด้านการใช้งานระบบ
สารสนเทศเพื่อการจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครที่แตกต่างกันใน ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้

TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ด้านสนับสนุนการใช้งานอย่างเหมาะสม และด้านความยืดหยุ่นการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถนัดในการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครที่แตกต่างกันในด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ ด้านสนับสนุนการใช้งานอย่างเหมาะสม และด้านความยืดหยุ่นการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเมนูที่เข้าใช้บ่อยแตกต่างกันมีผลต่อการประเมินคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครที่แตกต่างกันในด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่แตกต่างกันใน ด้านความยืดหยุ่นการใช้งาน และด้านสนับสนุนการใช้งานอย่างเหมาะสม

อภิปรายผล

ผลงานวิจัยเรื่อง เรื่อง คุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีข้อประเด็นที่สำคัญที่ได้จากการค้นคว้าครั้งนี้ ซึ่งจะได้นำมาอภิปรายเพื่อสรุปโดยมีการนำเอาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารทฤษฎีมาอ้างอิง และอภิปรายผลดังนี้

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการประเมินว่าเพศที่แตกต่างกัน

ส่งผลต่อคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศ ในด้านสนับสนุนการใช้งานอย่างเหมาะสม สาเหตุเพราะผู้ประเมินเพศชายและเพศหญิงคำนึงถึงความสามารถในการตอบสนองเรียกดูข้อมูลเป็นสำคัญแตกต่างกันในส่วนของการดาวน์โหลดข้อมูลเป็นอันดับแรก หากผู้ใช้ระบบไม่สามารถดาวน์โหลดหรือเรียกดูข้อมูลได้ จะเป็นปัญหาในส่วนของบางเมนูในการทำงาน เช่น ส่วนเข้าใบดูแก้ไขค่าหรือในส่วนดาวน์โหลดข้อมูลเพื่อตรวจสอบการทำงานของระบบการประมวลผล เป็นต้น ซึ่งเน้นไปตามทฤษฎีมาตรฐาน ISO/IEC 9126 ที่ว่าด้วย ความสามารถของผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ที่จะเรียนรู้การใช้งานกับผู้ใช้ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดไว้ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของไชยณัฐพงศ์ พลโยธี (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพในการใช้งานและความน่าเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องซีมบีลคิวของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และผลงานวิจัยของนพวรรณ ชื่นอารมณ์ (2555) ศึกษาเรื่องคุณภาพระบบจัดความสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพราะจำนวนบุคลากรที่ประเมินแบบสอบถามที่ใช้งานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจึงทำให้เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ส่วนอายุและอายุการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการประเมินที่แตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน (ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ ด้านความยืดหยุ่นการใช้งาน ด้านสนับสนุนการใช้งานอย่างเหมาะสม) สาเหตุเพราะอายุและประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน หรืออาจจะเป็นผู้ใช้งานใหม่และ

ขาดประสิทธิภาพความชำนาญในการใช้ระบบทำงาน หรือขาดความรู้ความเข้าใจจากการใช้งานระบบจึงส่งผลต่อการใช้งานระบบได้ไม่เต็มประสิทธิภาพและส่งผลต่อข้อมูลที่จะให้ออกมาได้ไม่ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีมาตรฐาน ISO/IEC 9126 ที่ว่าด้วยความสามารถของผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ที่จะเรียนรู้การใช้งานกับผู้ใช้งานได้เงื่อนไขที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนพวรรณ ชื่นอารมณ (2555) ศึกษาเรื่องคุณภาพระบบจัดความสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราชและพัชราภรณ์ ตันทพาทย์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพของการใช้ระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้ของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลมีการประเมินคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศ พบว่า ระยะเวลาในการใช้งานของระบบสารสนเทศโดยเฉลี่ยต่อวันและความถี่ในการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศเฉลี่ยต่อสัปดาห์แตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน (ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านความยืดหยุ่นการใช้งาน ด้านสนับสนุนการใช้งานอย่างเหมาะสม) สาเหตุเพราะระยะเวลาช่วงเวลาคงความถี่ในการเข้าใช้งานระบบของผู้ใช้หรือประสบการณ์ในการทำงานกับระบบที่สะสมมาเป็นเวลานานแตกต่างกัน จึงมีผลทำให้ความสามารถในการเรียนรู้ประยุกต์วิเคราะห์แก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าของแต่ละบุคคลแตกต่างกันส่งผลต่อระบบที่ออกแบบมาให้ไม่สอดคล้องตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งานซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีมาตรฐาน ISO/IEC

9126 ที่ว่าด้วย ความสามารถของผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ที่จะเรียนรู้การใช้งานกับผู้ใช้งานได้เงื่อนไขที่กำหนดไว้ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนพวรรณ ชื่นอารมณ (2555) ศึกษาเรื่องคุณภาพระบบจัดความสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ส่วนเมนูการใช้งาน พบว่าผู้ใช้งานมองเห็นถึงความสำคัญของระบบการทำงานในส่วนของเมนูที่ใช้งานบ่อยแตกต่างกัน คือ ในส่วนของ เมนูข้อมูลประวัติ สถานะนักศึกษา เมนูแผนการเรียนและตารางเรียน และเมนูการลงทะเบียนและผลการเรียนของนักศึกษา เพราะบางเมนูมีขั้นตอนการใช้งานที่ยุ่งยาก สลับซับซ้อน และเป็นหัวใจหลักในการประมวลผลและประเมินผลของนักศึกษา ผู้ใช้จึงคาดหวังว่าระบบจะต้องสนับสนุนให้ผู้ใช้งานนำสิ่งที่รับรู้ มาจากการใช้งานครั้งก่อนมาปรับใช้กับระบบอื่น ๆ ได้ โดยอาจใช้ลักษณะการคาดการณ์เกี่ยวกับคำสั่ง ตลอดจนลักษณะที่เป็นการขึ้นการกระทำได้ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีมาตรฐาน ISO/IEC 9126 ที่ว่าด้วย ความสามารถของผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ที่จะเรียนรู้การใช้งานกับผู้ใช้งานได้เงื่อนไขที่กำหนดไว้และความรู้และแนวคิดเกี่ยวกับการใช้งาน support usability ของ สุวีริทธิ์ อินทร์หม้อ (2558:9-2) ระบบที่จะช่วยให้ผู้ออกแบบวิเคราะห์ได้ว่า ระบบที่ออกแบบนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ ในด้านการใช้งานอย่างครบถ้วน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องหาวิธีการหรือข้อกำหนดต่าง ๆ เข้าช่วยในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของพัชราภรณ์ ตันทพาทย์

TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

(2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้ระบบทะเบียนนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพราะระบบแต่ละที่อาจจะมีการออกแบบการใช้งานที่ไม่เหมือนกันและสะดวกต่อการเรียนรู้ในการใช้งานและทำความเข้าใจ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านความยืดหยุ่นการใช้งาน ผู้ศึกษามองว่าอยู่ในระดับที่น้อย ซึ่งค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.38 ดังนั้น ผู้บริหารควรหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขระบบ

ให้มีความยืดหยุ่นต่อการใช้งานเพื่อที่จะช่วยในการทำงานกับผู้ใช้มากขึ้น

2. ระบบสามารถสนับสนุนการทำงานของผู้ใช้ที่มากกว่า 1 คำสั่ง หรือในส่วนของการประมวลผลพร้อมกันได้นั้น ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ อาจจะเป็นเพราะผู้ใช้ต้องการให้ในใส่ของการประมวลผลนั้นทำได้มากกว่า 1 คำสั่งเพื่อรองรับการใช้งานโปรแกรมใหม่ ๆ ในอนาคต

3. ส่วนใหญ่ผู้ใช้งานที่มีอายุในการทำงานมานาน ยังขาดความรู้ความเข้าใจที่จะใช้ระบบ ผู้บริหารควรมีการจัดอบรมเพื่อให้เข้าใจระบบการทำงานและปัญหาทุก ๆ 6 เดือน พร้อมทั้งประเมินผลคุณภาพในการทำงานของระบบอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

ไชยณัฐพงศ์ พลโยธี. (2555). **คุณภาพในการใช้งานและความน่าเชื่อถือได้ของการใช้บริการเครื่องพิมพ์**

เปิดคิวของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

นพวรรณ ชื่นอารมณ. (2555). **คุณภาพระบบจัดการความสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.** (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2557 – 2559, สืบค้นจาก <http://www.ops.moe.go.th/home/attachments/article/7430/ict-moe-master-plan2557-559.pdf>

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 หมวด 9, สืบค้นจาก <https://www.mwit.ac.th/~person/01-Statutes/NationalEducation .pdf>

พัชรภรณ์ ดันตพาทย์. (2554). **ประสิทธิภาพของการใช้ระบบทะเบียนนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.** (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).



วารสารรัชต์ภาคย์ ปีที่ 11 ฉบับที่ 24 กันยายน-ธันวาคม 2560

TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สุริรัตน์ อินทร์หม้อ. (2558). ปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับคอมพิวเตอร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2).

กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ

พุทธศักราช 2542. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, (2545), กรอบนโยบายเทคโนโลยี

สารสนเทศ ระยะ 2544 - 2553 ของประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์เทคโนโลยี

อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.

Software Quality ตามมาตรฐาน ISO9126, สืบค้นจาก [https://sites.google.com/site/pjcs284/project-updates/ qualityiso 9126](https://sites.google.com/site/pjcs284/project-updates/qualityiso9126)



Name: Mr. Niphat Singawat

Address: 59/56 Prayasurain soi 8, Prayasurain rd. Bangchan
Klongsamwa Bangkok Thailand

Education Master of Business Administration in Information Systems,
Rajamangala University of Technology Thanyaburi

Work: Academic Affairs at Graduate of Phranakhon Rajabhat
University

