

การรับรู้และความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศ
เพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2561

**Perception and Satisfaction toward Public Relations Information System Service
of Academic Support Staff at Srinakharinwirot University Prasarnmit**

Miss Rasa Prasertsri



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2018

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การรับรู้และความพึงพอใจในการบริการข้าวสารระบบสารสนเทศ
เพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
ชื่อและนามสกุล นางสาวรษา ประเสริฐศรี
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 10 กันยายน 2562

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



.....ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์)



.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โจรนแสง)



.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ การรับรู้และความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศ
 เพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ผู้ศึกษา นางสาวรษา ประเสริฐศรี **รหัสนักศึกษา** 2583000571 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์ **ปีการศึกษา** 2561

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความพึงพอใจในระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (2) การรับรู้ในระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และ (3) ระดับความพึงพอใจในระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จำนวน 1,637 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน่ ได้ทั้งสิ้น 321 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ความพึงพอใจในระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (2) การรับรู้ในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ส่วนใหญ่รับรู้ผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย มีการเข้าใช้งานมากกว่า 1 ครั้ง / สัปดาห์ และมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้งานเพื่อสืบค้นข้อมูล และ (3) ความพึงพอใจในระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ ความพึงพอใจ ระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

Independent Study title: Perception and Satisfaction toward Public Relations Information System Service of Academic Support Staff at Srinakharinwirot University Prasarnmit

Author: Miss Rasa Prasertsri; **ID:** 2583000571; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr.Boriboon Pinprayong; **Academic year:** 2018

Abstract

The objectives of this independent study were: (1) to study the satisfaction toward public relations information system services of academic support staff at Srinakharinwirot University Prasarnmit, classified by personal factors; (2) to study the perception toward public relations information system services of academic support staff at Srinakharinwirot University Prasarnmit; and (3) to study the satisfaction toward public relations information system services of academic support staff at Srinakharinwirot University Prasarnmit.

This study was a quantitative research. The population of this study was 1,637 academic support staff at Srinakharinwirot University Prasarnmit. The sample size was calculated by Taro Yamane's formula as a total of 321 samples. The sample was selected by stratified sampling method. A questionnaire was used as a research instrument to collect data. Data were then analyzed using statistics including percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The results of this study indicated that: (1) regarding the relationship between personal factors and satisfaction on public relations information system services, the results showed that the respondents with different personal factors had no different satisfaction on public relations information system services with a statistical significance level of 0.05; (2) most of the respondents had perception on public relations information system services through the university's website. They accessed information system more than 1 time per week and the purpose of access was to search for information; and (3) the respondents' satisfaction with public relations information system services was at a high level.

Keywords: Satisfaction, Public relations information systems, Srinakharinwirot University Prasarnmit

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลักการศึกษาค้นคว้าอิสระ แขนงวิชา บริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ให้คำแนะนำและ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระอย่างยิ่ง รวมถึง รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โรจนแสง ที่ได้ให้เกียรติเป็นกรรมการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ต่าง ๆ ซึ่งผู้ศึกษาสามารถนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวที่รักยิ่ง ตลอดจนทุก ๆ กำลังใจจากบุคคลรอบข้าง ที่คอยให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนเสมอมา และขอขอบคุณส่วนทรัพยากรบุคคลในการให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามจนส่งผลให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาช่องทางในการประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างและสนับสนุนระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ตลอดจนผู้ที่สนใจในการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ หากการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

รยา ประเสริฐศรี

สิงหาคม 2562

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
กรอบแนวคิดการศึกษา	4
ขอบเขตของการศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิด ทฤษฎีของ Allen Newell and Herbert Simon ความจำของมนุษย์ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับคอมพิวเตอร์	9
แนวคิดที่มีความเชื่อว่าองค์กรและระบบสารสนเทศจะมีผลกระทบซึ่งกันและกัน	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	12
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	15
ประวัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	25
การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
การวิเคราะห์ข้อมูล	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	30
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร	31
ตอนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้ในการบริการข่าวสารบนระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร	34
ตอนที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความพึงพอใจการบริการข่าวสาร บนระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุน วิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร	36
ตอนที่ 4 ค่า T-tet และ ANOVA ข้อมูลความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบ สารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร	38
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	45
สรุปการศึกษา	45
อภิปรายผล	47
ข้อเสนอแนะ	48
บรรณานุกรม	49
ภาคผนวก	52
ประวัติผู้ศึกษา	59

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในแต่ละหน่วยงาน	23
ตารางที่ 4.1 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	31
ตารางที่ 4.2 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	31
ตารางที่ 4.3 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส	32
ตารางที่ 4.4 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน	32
ตารางที่ 4.5 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	33
ตารางที่ 4.6 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุงาน	33
ตารางที่ 4.7 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเงินเดือน	34
ตารางที่ 4.8 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการสื่อสาร	35
ตารางที่ 4.9 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้งานโดยประมาณ	35
ตารางที่ 4.10 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้งานเว็บไซต์	36
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร	37
ตารางที่ 4.12 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ	38
ตารางที่ 4.13 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามอายุ	39
ตารางที่ 4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามสถานภาพสมรส	40
ตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามตำแหน่งงาน	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.16	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามระดับการศึกษา	41
ตารางที่ 4.17	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามอายุงาน	42
ตารางที่ 4.18	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเงินเดือน	43
ตารางที่ 4.19	แสดงผลของระดับความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร	44



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 หน้าต่างเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	3
ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา	5



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญในการศึกษา

ในปัจจุบันระบบสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในทุกองค์การ การเข้าสู่สังคมแห่งเทคโนโลยีนั้นองค์การต่างๆ จำเป็นต้องมีการเรียนรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ เพราะจะนำไปสู่ความเข้าใจในหน้าที่ การทำงานและข้อมูลต่างๆ ในการประกอบธุรกิจ เทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบสารสนเทศที่มีการใช้อินเตอร์เน็ตเป็นพื้นฐาน เป็นสิ่งจำเป็นที่ขาดไม่ได้ และช่วยปรับปรุงด้านการดำเนินงานให้มีความสะดวก และมีประสิทธิภาพมากขึ้น อันจะทำให้องค์การประสบความสำเร็จภายใต้สิ่งแวดล้อมที่ไร้พรมแดนเช่นปัจจุบัน (สุพล พรหมมาพันธุ์ 2554)

ระบบสารสนเทศ (Information System) เป็นระบบงานทางธุรกิจที่เกิดขึ้นจากการรวมบุคลากร การจัดการ กระบวนการทางธุรกิจ วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์เข้าด้วยกัน นำไปสู่การรวบรวมการจัดเก็บข้อมูลข่าวสาร ประมวลผลข้อมูล วิเคราะห์และกระจายสารสนเทศไปยังผู้ใช้งาน ระบบสารสนเทศถือเป็นเครื่องมือในการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์การ ควบคุมการทำงาน ตลอดจนสนับสนุนการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้งานขององค์การในระดับต่างๆ ได้ (วอนชนก ไชยสุนทร 2561, น.15)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้พัฒนามาจากโรงเรียนฝึกหัดครู และวิทยาลัยวิชาการศึกษา โรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูง สถาปนาเมื่อปีพุทธศักราช 2492 เป็นวิทยาลัยวิชาการศึกษา ในปีพุทธศักราช 2496 และเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในปีพุทธศักราช 2517 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความหมายว่า “มหาวิทยาลัยที่มีความเจริญเป็นศรีสง่าแก่มหานคร” “วิโรฒ” มาจากคำว่า “วิโรฒ” ในภาษาสันสกฤต แปลว่า ความเจริญ หรือ ความมั่งคั่ง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (อ่านว่า สี-นะ-คะ-ริน-วิ-โรด) ซึ่งมีชื่อย่อว่า “มศว” (ไม่มีจุด) เขียนอักษรโรมันว่า “Srinakarinwirot University” มีชื่อย่อในภาษาอังกฤษว่า SWU (อ่านว่า สะ-วู) สีประจำมหาวิทยาลัยคือ สีเทา-แดง ซึ่งสีเทา คือ สีของสมอง หมายถึง สติปัญญาหรือความคิด และสีแดง คือ สีของเลือด หมายถึง ความกล้าหาญ ซึ่งสีเทา-แดง จึงหมายถึงรวมถึง การมีความกล้าหาญที่จะคิด และการมีความคิดอย่างกล้าหาญ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้มีระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์สำหรับพนักงานช่องทางหลัก คือ การส่งหนังสือบันทึกข้อความระหว่างหน่วยงาน และการสื่อสารผ่าน www.swu.ac.th, วารสาร SWU WEEKLY, วารสาร SWU WAVE เป็นต้น และพัฒนาไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยกลางเมืองที่ทันสมัยก้าวหน้าผสานสัมพันธ์กับกระแสสากล และพัฒนาการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ พัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์ สุขภาพ วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม และผสานสัมพันธ์กับชุมชน

ผู้ศึกษาได้มีความสนใจที่จะศึกษาการรับรู้และความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ทำให้มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์



The screenshot shows the official website of Srinakharinwirot University. At the top, there is a navigation bar with the university's name in Thai and English, and a menu with items like 'ชีวิตใน มศว', 'วิชาการและหลักสูตร', 'การเข้าศึกษา', 'วิจัย', 'พัฒนาสังคมและชุมชน', 'ประกันคุณภาพ', 'คณะและหน่วยงาน', and 'เกี่ยวกับ มศว'. Below this is a large banner area with the university's logo and a central headline: 'มศว ติด Top 10 ผลงานด้านนวัตกรรมทรัพย์สินทางปัญญาและผลงานภาพรวม ของโลกจากการจัดอันดับของ Scimago Institutions Rankings'. To the right of the headline are two statistics boxes: 'อันดับมหาวิทยาลัย ด้านนวัตกรรมทรัพย์สินทางปัญญา' (Ranking of Innovation in Intellectual Property) with 'อันดับในไทย 2' and 'อันดับโลก 408', and 'อันดับมหาวิทยาลัย ด้านผลงานภาพรวม' (Ranking of Overall Performance) with 'อันดับในไทย 6' and 'อันดับโลก 690'. A portrait of a man in a suit is shown on the right side of the banner, with text identifying him as 'รศ.ดร.สมชาย สันติวัฒน์กุล อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ'. Below the banner is a news section with three articles, each with a small image and a brief description. On the right side of the news section, there is a large advertisement for the '2562' (2019) American Studies program, featuring the Statue of Liberty and a list of benefits. At the bottom of the page, there is a footer with social media icons (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube), contact information, and copyright details: 'Copyright © Srinakharinwirot University 114 Sukhumvit 23, Bangkok 10110, Thailand. Tel +66 2 649 5000, Fax +66 2 258 4007. Web established December 25, 1996 Since 28 April, 2015'.

ภาพที่ 1.1 หน้าต่างเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

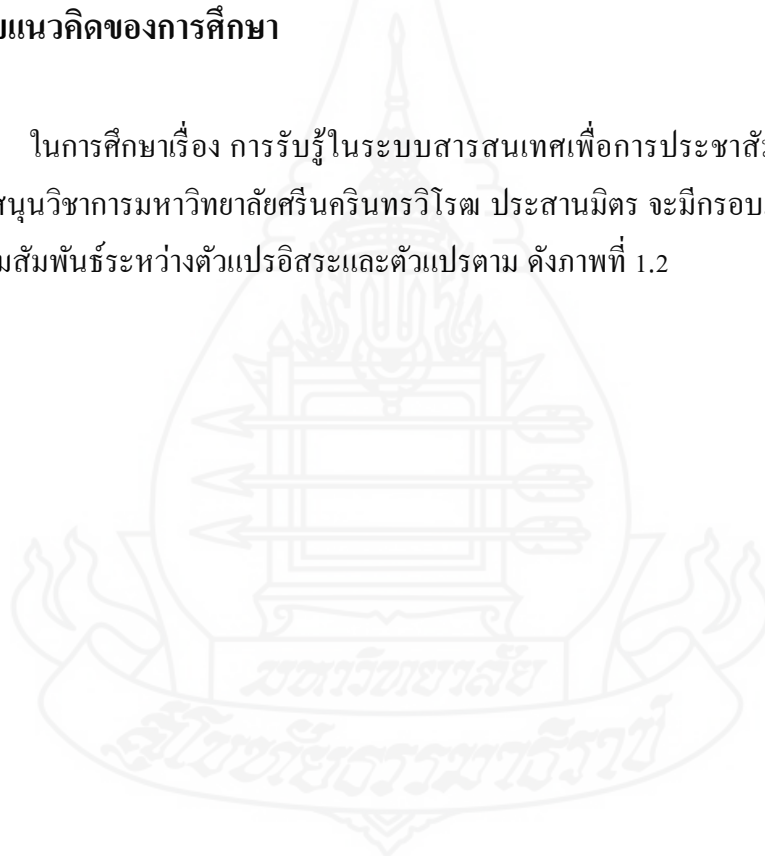
2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.2 เพื่อศึกษาการรับรู้ในระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

2.3 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

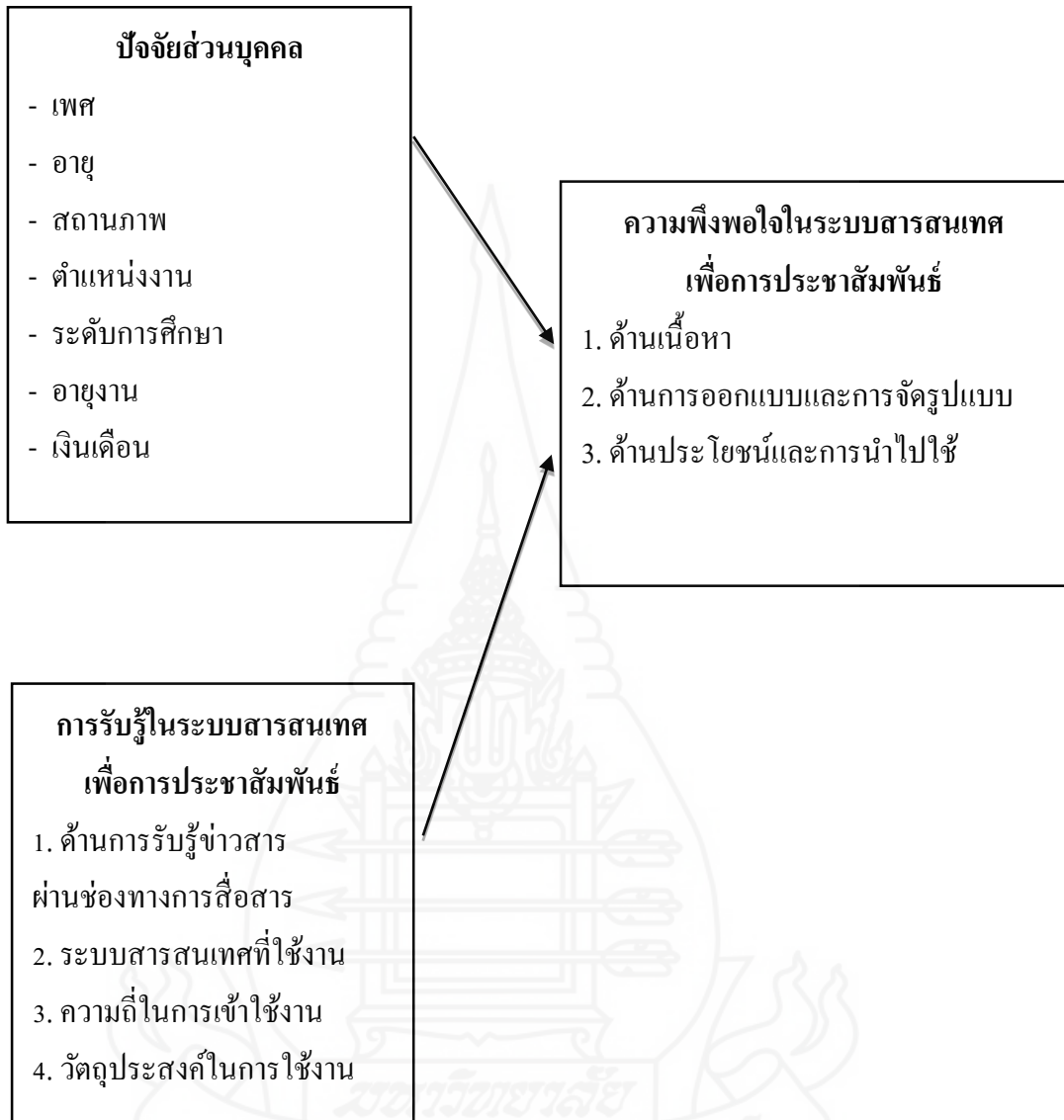
3. กรอบแนวคิดของการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง การรับรู้ในระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จะมีกรอบแนวคิดที่จะสามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังภาพที่ 1.2



ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร แตกต่างกัน

4.2 พนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีความพึงพอใจในระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อย

5. ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาการรับรู้และความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ดังนี้

5.1 **ขอบเขตด้านประชากร** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จำนวนทั้งสิ้น 1,636 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะสุ่มตัวอย่างศึกษาโดยการคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane จะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 321 คน

5.2 **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การรับรู้และความพึงพอใจในระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงาน สายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

5.3 **สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา** สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 **การรับรู้ (Perception)** หมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาในการเลือกที่จะรับรู้ต่อสิ่งเร้าที่เกิดขึ้น การตีความสิ่งที่ได้รับรู้ในองค์การ การรับรู้เป็นกระบวนการในการเลือกที่จะรับรู้ในเรื่องต่างๆ (Select) การจัดเรียงเรื่องราวที่รับรู้มา (Organize) และการตีความสิ่งที่ได้รับรู้มา (Interpret) โดยการรับรู้ได้จะต้องผ่านประสาทสัมผัสทั้งห้า คือ การมองเห็น การได้ยิน การสัมผัส การได้กลิ่น การรู้รส ในสิ่งเร้าที่เกิดขึ้น ดังนั้นกระบวนการรับรู้จึงเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม นอกจากนี้การรับรู้ยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีต ทักษะคิด ความเชื่อของบุคคลในการเลือกรับรู้ และตีความสิ่งที่รับรู้

6.2 ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้ เพราะมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียด ก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น เป็นความรู้สึกที่มีในด้านบวก ความรู้สึกดี ความชอบ ความประทับใจของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

6.3 การบริการ (Service) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

6.4 ข่าวสาร หมายถึง คำบอกเล่าเรื่องราวที่เป็นไปหรือรายละเอียดของข้อมูลต่างๆ ที่สื่อให้ทราบถึงข้อมูล เรื่องราวข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือสิ่งอื่นใด ที่คนทั่วไปให้ความสนใจ ไม่ว่าจะผ่านวิธีการใดๆ และได้ทำการจัดเก็บไว้ในรูปแบบของ เอกสาร รายงาน หนังสือ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม หรือรวมถึงการบันทึกภาพและเสียง

6.5 ระบบสารสนเทศ (Information system) หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วยส่วนต่างๆ ได้แก่ ระบบคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย ฐานข้อมูล ผู้พัฒนาระบบ ผู้ใช้ระบบ ผู้เชี่ยวชาญในสาขา และพนักงานที่เกี่ยวข้อง ทุกองค์ประกอบนี้ทำงานร่วมกันเพื่อกำหนด รวบรวม และจัดเก็บข้อมูล เพื่อประมวลผลข้อมูลและสร้างสารสนเทศ ส่งผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้นั้นให้แก่ผู้ใช้เพื่อช่วยในการสนับสนุนการทำงาน การวางแผน การตัดสินใจ การบริหาร การควบคุม ตลอดจนการวิเคราะห์ รวบรวมและติดตามผลของการดำเนินงานองค์กร

6.4 พนักงานสายสนับสนุน หมายถึง พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามบัญชีรายชื่อตำแหน่งที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งจะได้รับค่าจ้างในงบประมาณแผ่นดิน และเงินงบประมาณรายได้ของทางมหาวิทยาลัยเพื่อนำไปปฏิบัติหน้าที่ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยปฏิบัติหน้าที่ในการสนับสนุนด้านการเรียนการสอน งานวิจัย งานด้านการบริการวิชาการแก่สังคม

6.5 ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะคุณสมบัติที่เป็นเฉพาะตัวของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้

6.5.1 เพศ หมายถึง เพศชายหรือเพศหญิงของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

6.5.2 อายุ หมายถึง อายุปีเต็มของพนักงาน นับตั้งแต่วันที่เกิดจนถึงปีที่ตอบ

6.5.3 สถานภาพสมรส หมายถึง

- 1) โสด หมายถึง ผู้ที่ไม่อยู่ในความสัมพันธ์หรือยังไม่เคยสมรส
- 2) สมรส หมายถึง ความผูกพันระหว่างชายกับหญิงในการเป็นสามีภรรยา ไม่ว่าจะได้ทำการสมรสกันถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ก็ตาม
- 3) หม้าย หมายถึง ผู้ที่คู่สมรสได้เสียชีวิตแล้ว และขณะนี้ยังไม่ได้สมรสใหม่

6.5.4 ตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งจะมอบหมายให้บุคคลหนึ่งปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

6.5.5 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาที่สำเร็จในขั้นสูงสุดของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการในปีที่ตอบแบบสอบถาม

6.5.6 อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาทำงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งจะเริ่มตั้งแต่วันที่ได้ทำสัญญาจ้างตลอดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

6.5.7 รายได้ หมายถึง จำนวนเงินในแต่ละเดือนที่ได้รับ ซึ่งรวมถึง เงินเดือน และเงินพิเศษ ในขณะที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

6.6 ระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ หมายถึง สารสนเทศที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์องค์การ ซึ่งต่างก็มีวัตถุประสงค์ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันคือต้องสร้างความเข้าใจ สร้างความน่าเชื่อถือ และรณรงค์เรื่องใดเรื่องหนึ่ง

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 นำผลจากการศึกษาไปพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ให้บุคลากรได้รับทราบข่าวสารได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

7.2 นำผลจากการศึกษาไปสร้างความเท่าเทียมกันในการรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ส่งผลต่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น ส่งผลให้มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาระบบการทำงานที่ดีขึ้น

7.3 นำผลจากการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาแนวทางการเสริมสร้างและสนับสนุนระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การรับรู้และความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาการรับรู้ในระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และเพื่อศึกษาความพึงพอใจในระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเพื่อมาเป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีเนื้อหาที่สำคัญตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีของ Allen Newell and Herbert Simon ความจำของมนุษย์ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับคอมพิวเตอร์ (วัฒนา เอกปมิตศิลป์ 2559, น.16)
2. แนวคิดที่มีความเชื่อว่าองค์กรและระบบสารสนเทศจะมีผลกระทบซึ่งกันและกัน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
5. ประวัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎีของ Allen Newell and Herbert Simon ความจำของมนุษย์ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับคอมพิวเตอร์

ความจำของมนุษย์ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับคอมพิวเตอร์ประกอบไปด้วย 3 ส่วน

1. ความจำระยะสั้น (Short-Term Memory) เป็นการจดจำบางอย่างไว้ชั่วคราว จะจดจำข้อมูลเป็นกลุ่มก้อน ก่อนที่เราจะลืมหรือส่งต่อไปที่ความจำระยะยาว ซึ่งผลจากงานวิจัยของ George Miller พบว่า ความจำของมนุษย์นั้นจะมีความสามารถในการแยกเก็บข้อมูลได้ตั้งแต่ 5-9 กลุ่ม และมีความว่องไวในการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

2. ความจำระยะยาว (Long-Term Memory) เปรียบเสมือนหน่วยความจำที่ 2 แบบ เชื่อมโดยตรง (On-line Secondary Storage) เป็นหน่วยความจำที่เปรียบเสมือนคลังข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในอนาคตได้ แต่ไม่รวดเร็วในการประมวลผล สามารถเก็บข้อมูลได้ไม่จำกัด เป็นเวลานาน

3. ความจำเป็นภายนอก (External Memory) เป็นเหมือนหน่วยความจำที่ใช้เก็บข้อมูลเพิ่มจากหน่วยความจำหลัก และไม่ได้อยู่ภายใต้ของการควบคุมหลักการประมวลผล (Off-line Secondary storage) ดังเช่น ในข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง ซึ่งได้จากเอกสาร หนังสือ หรือแผ่นดิสก์ เป็นต้น

ปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีอิทธิพลนำไปสู่ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย สิ่งต่างๆ ดังนี้

1. การรับรู้ (Perception) คือ การแสดงออกถึงการเปิดรับต่อสิ่งแวดล้อมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า

2. การเรียนรู้ (Learning) คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลอย่างค่อนข้างถาวร อันเป็นผลมาจากการฝึกฝน หรือการได้รับประสบการณ์

3. อคติ (Bias) คือ ความลำเอียงที่จะเกิดขึ้นจากความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

4. ทักษะคติ (Attitude) คือ การแสดงออกของความรู้สึกถึงความชอบหรือไม่ชอบต่อบุคคล วัตถุ กิจกรรมและเหตุการณ์ ทักษะคติสามารถสร้างขึ้นจากประสบการณ์ในอดีตและปัจจุบันของบุคคลหนึ่งๆ ที่สามารถส่งผลต่ออารมณ์และพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ

5. แนวโน้มการเผชิญความเสี่ยง (Risk-taking Tendency) ความเสี่ยง คือ โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด การวัดความสามารถ ที่จะดำเนินการให้วัตถุประสงค์ของงานประสบความสำเร็จ ภายใต้การตัดสินใจ งบประมาณ กำหนดเวลา และข้อจำกัดด้านเทคนิคที่เผชิญอยู่ บางคนก็ชอบที่จะเสี่ยง บางคนก็หลีกเลี่ยงการเสี่ยง เพราะฉะนั้นความเสี่ยงจึงมีผลกระทบต่อระบบสารสนเทศ (Information System: IS)

6. ความเต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลง (Willing to Change) คือ มีใจสมัครด้วยยินดี ไม่มีขัดแย้ง ซึ่งบางครั้งการเปลี่ยนแปลงจะทำได้ค่อนข้างยาก แม้ว่าจะมีการขู่บังคับก็ตาม

7. ความตึงเครียด (Stress) คือ ปฏิกริยาของร่างกายที่ตอบโต้ต่อสภาพแวดล้อม ซึ่งจะทำลายความสามารถในการตัดสินใจของแต่ละบุคคล และอาจจะนำไปสู่การบีบบังคับให้ตัดสินใจในสถานการณ์ที่คับขัน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นกับบริษัท

8. วัฒนธรรมองค์การ (Culture) คือ ระบบของการมีส่วนร่วมที่เกิดจากการกระทำ ค่านิยม เจตคติ ความเชื่อ อุดมการณ์ วิถีความคิด และการแสดงออกของบุคคลมีการปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นบรรทัดฐาน และสนับสนุนให้สมาชิกปฏิบัติตาม ซึ่งได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมทางสังคม

9. การจูงใจ (Motivation) หมายถึง การที่มีสิ่งกระตุ้นให้มีแรงผลักดันในการแสดงออกทางพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายที่เราได้วางไว้ ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่ในการจูงใจ ต้องค้นหาว่าบุคคลที่เขาต้องการจูงใจนั้น จะมีความต้องการหรือความคาดหวังอย่างไร มีประสบการณ์ ความรู้ และทัศนคติในเรื่องนั้นๆ อย่างไร แล้วจึงพยายามที่จะดึงเอาสิ่งเหล่านั้นมาเป็น แรงจูงใจ (Motive) ในการแสดงพฤติกรรม หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่างๆ

2. แนวคิดที่มีความเชื่อว่าองค์กรและระบบสารสนเทศจะมีผลกระทบซึ่งกันและกัน

บาร์เลย์ (Barley, 1986) รวมทั้ง แครมเมอร์และคิง (Kraemer & King 1980) เป็นนักวิชาการที่มีความคิดโต้แย้งกับแนวคิดในแบบแรก โดยที่ไม่เชื่อว่าเทคโนโลยีด้านสารสนเทศนั้นจะนำไปสู่ผลลัพธ์อย่างตายตัวอย่างใดอย่างหนึ่ง (บาร์เลย์ ในปี 1986) เขาได้ศึกษาถึงการที่จะนำเครื่อง Computer Tomography Scanners (CT) เพื่อมาใช้ในระบบสารสนเทศทางด้านการแพทย์ในโรงพยาบาล 2 แห่ง ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกัน ผลปรากฏว่าหลังจากการนำเครื่อง CT มาใช้ในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง จะมีการรวมศูนย์อำนาจมากขึ้น และในขณะที่อีกโรงพยาบาลหนึ่งนั้นกลับมีการกระจายอำนาจมากขึ้น ดังนั้น บาร์เลย์จึงสรุปได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ได้นำไปสู่การกระจายอำนาจหรือมีการรวมอำนาจตามที่แนวคิดแรกเชื่อ ตั้งแต่ในลักษณะขององค์การศึกษาด้านความรู้ อำนาจ และมีโครงสร้างทางสังคมต่างหากจึงจะมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์การภายหลังจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ (Barley 1986)

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

3.1 ความหมายของระบบสารสนเทศ

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, สารสนเทศธุรกิจเบื้องต้น 2543, น.16) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศ (Information Systems: IS) ไว้ว่า หมายถึง ระบบที่ทำการแปลงทรัพยากรข้อมูลให้เป็นสารสนเทศด้วยกระบวนการนำเข้าข้อมูล ประมวลผลข้อมูล แสดงผลสารสนเทศ เก็บรักษาข้อมูลและสารสนเทศ และควบคุมกระบวนการทำงานของระบบ โดยมีทรัพยากรบุคคล ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ เป็นเครื่องมือสนับสนุนกระบวนการทำงานของระบบ

(Kenneth C.Laudon, Jane P.Laudon แปลและเรียบเรียงโดย สัตยยุทธ์ สว่างวรรณ 2546, น.6) ได้กล่าวถึง ระบบสารสนเทศ (Information Systems) ว่าในด้านเทคนิคหมายถึง กลุ่มของระบบงานที่ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์หรือตัวอุปกรณ์ และ ซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และแจกจ่ายข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการควบคุมภายในองค์กร

(ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ 2544, น.17) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศว่า หมายถึง ระบบที่รวบรวม ประมวลผล เก็บรักษา และเผยแพร่สารสนเทศ เพื่อใช้ในการวางแผน การพัฒนาตัดสินใจ ประสานงาน และควบคุมการดำเนินงาน

จากความหมายของระบบสารสนเทศ ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นจะเห็นได้ว่ามีผู้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศไว้แตกต่างกัน ซึ่งผู้ทำการศึกษาพอสรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่รวบรวมข้อมูลต่างๆ ขององค์กร เพื่อใช้ในการประมวลผลและเผยแพร่ข้อมูล และใช้ในการวางแผนการดำเนินงานขององค์กร

3.2 ความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์

(วัชรวิวัฒน์ อัญชนก 2549) ได้กล่าวความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ไว้ว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่สนับสนุนการทำงานด้านประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับบุคลากรในองค์กรหรือบุคคลทั่วไปได้สะดวกและมีประสิทธิภาพพร้อมทั้งมีรูปแบบการแสดงผลที่เหมาะสม และผู้ดูแลระบบสามารถจัดการ ปรับปรุง และแก้ไขได้โดยง่าย

3.3 ลักษณะของสารสนเทศที่ดี

3.3.1 มีความถูกต้องแม่นยำ (accuracy) สารสนเทศที่ดีจะต้องสามารถเชื่อถือได้ และตรงกับความเป็นจริง

3.3.2 ทันต่อเวลา (timeliness) สารสนเทศที่ดีจะต้องทันเหตุการณ์และทันต่อการใช้งาน หมายถึง ข้อมูลที่เราป้อนให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ต้องมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน อยู่ตลอดเวลา เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

3.3.3 มีความสมบูรณ์ครบถ้วน (complete) สารสนเทศที่ดีจะต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน สารสนเทศที่มีความครบถ้วนนั้นจะเกิดจากการเก็บข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ถ้าหากเก็บข้อมูลได้เพียงบางส่วนนั้น ก็จะไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์จากสารสนเทศได้อย่างเต็มประสิทธิภาพได้

3.3.4 สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (relevancy) สารสนเทศที่ดีจะต้อง สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

3.3.5 สามารถพิสูจน์ได้ (verifiable) สารสนเทศที่ดีจะต้องสามารถตรวจสอบ แหล่งที่มาที่ไปได้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศได้

3.4 ประเภทของระบบสารสนเทศ แบ่งได้ 6 ประเภท ได้แก่ (Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon แปลและเรียบเรียงโดย สัตยฤทธิ์ สว่างวรรณ 2546, น.30)

1) ระบบประมวลผลรายการธุรกรรม หรือ Transaction Processing System (TPS) เป็นระบบสารสนเทศพื้นฐานขององค์กรทางธุรกิจทั่วไปที่สนับสนุนการทำงานในระดับ ผู้ปฏิบัติงาน ระบบ TPS ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการทำงานประจำวัน บันทึกรายการข้อมูลที่เกิดขึ้นและงานปฏิบัติประจำอื่นๆ เช่น ระบบงานชำระค่าสินค้า ระบบงานจองห้องพักโรงแรม ระบบงานค่าจ้าง ระบบงานข้อมูลพนักงานและระบบงานส่งสินค้า เป็นต้น

2) ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Knowledge Work System) ใช้สนับสนุนการทำงาน พนักงานกลุ่มที่มีความรู้สูง (Knowledge works) ขององค์กร ส่วนระบบงานสำนักงาน (Office System) ใช้สนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับข้อมูลโดยตรง เช่น พนักงานป้อนข้อมูล (data entry workers) โดยทั่วไป คำว่าผู้เชี่ยวชาญ (Knowledge workers) หมายถึง พนักงานกลุ่มที่มีความรู้สูงซึ่งมักจะเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับอย่างเป็นทางการ เช่น วิศวกร หมอ นักกฎหมาย และนักวิทยาศาสตร์ มีความรับผิดชอบในการสร้างข่าวสารที่เป็นประโยชน์หรือองค์ความรู้ใหม่ ระบบผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ระบบช่วยออกแบบสำหรับวิศวกร หรือระบบช่วยค้นคว้า ทดลองสำหรับนักวิทยาศาสตร์

3) ระบบสำนักงาน ช่วยจัดการงานเอกสารผ่านโปรแกรม word processing คือซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่ใช้สำหรับสร้าง แก้ไข จัดเก็บ และพิมพ์เอกสาร, desktop publishing ใช้สำหรับการสร้างเอกสารคุณภาพสูงเน้นความสวยงามเป็นหลัก และ digital filling งานด้านตารางนัดหมาย เช่น electronic calendar และงานการสื่อสาร เช่น electronic mail, voice mail และ video conference เป็นต้น

4) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System: MIS) สนับสนุนการทำงานของผู้บริหารระดับล่างและระดับกลางในการนำเสนอรายงาน ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเฉพาะด้าน และข้อมูลในอดีต ซึ่งจะเน้นความต้องการของบุคลากรภายในองค์กรมากกว่า บุคคลหรือหน่วยงานภายนอก ระบบ MIS จะช่วยงานด้านการวางแผน การควบคุม และการตัดสินใจ ซึ่งมักจะนำข้อมูลมาจากระบบ TPS มาประมวลนั่นเอง

5) ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System: DSS) สนับสนุนการทำงานของผู้บริหารในระดับกลางเช่นเดียวกับระบบ MIS ระบบ DSS ช่วยในการตัดสินใจแก้ปัญหาแบบกึ่งมีโครงสร้าง คือปัญหาที่มีความไม่แน่นอนเข้ามาเกี่ยวข้อง มีลักษณะเฉพาะตัวและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทำให้ไม่สามารถกำหนดวิธีแก้ไขล่วงหน้าได้ ระบบ DSS จะต้องมีการตอบสนองที่ดีเนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นในตอนเช้าอาจเกิดการเปลี่ยนแปลงในตอนบ่ายทำให้ต้องแก้ปัญหาเดิมแต่ใช้ข้อมูลใหม่ ข้อมูลสำหรับระบบ DSS ส่วนใหญ่นำมาจากระบบ TPS และ MIS ซึ่งเป็นข้อมูลภายในองค์กร แต่อาจนำข้อมูลจากภายนอกมาใช้เพื่อให้เหมาะสมกับการแก้ปัญหา นั้นๆ ก็ได้

6) ระบบสนับสนุนผู้บริหารระดับสูง (Executive Support Systems: ESS) ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยในการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารระดับสูงซึ่งใช้ในการวางแผนกลยุทธ์หรือแผนการดำเนินงานระยะยาวขององค์กร ระบบ ESS มีโครงสร้างที่เหมาะสมกับปัญหาแบบไม่มีโครงสร้าง จึงต้องเน้นความอ่อนตัวในการทำงานและสนับสนุนการสื่อสารมากกว่าที่จะสร้างโปรแกรมประยุกต์ที่ออกแบบมาให้ทำงานเฉพาะด้านเหมือนในระบบ MIS เท่านั้น ระบบ ESS ใช้ข้อมูลจากภายนอกองค์กร เช่น ตารางเวลาการประกาศใช้กฎหมายใหม่ กำหนดการชำระภาษี หรือ ข้อความโฆษณาจากบริษัทคู่แข่ง และข้อมูลภายในองค์กร คือข้อมูลที่ถ่ายทอดมาจากระบบ MIS และ DSS นั่นเอง

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

4.1 ความหมายของความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากภายในจิตใจของมนุษย์ แต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังอย่างไร หากสมหวังก็จะเกิดความพึงพอใจมาก หากผิดหวังก็จะไม่เกิดความพึงพอใจ (วิรุฬ พรรณเทวี 2542, น.11)

4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ประกอบด้วย ลำดับความต้องการ 5 ชั้น ได้แก่

1) ความต้องการทางกายภาพเพื่อการดำรงชีวิต ความต้องการระดับนี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ต้องใช้ในการดำรงชีวิต ได้แก่ ปัจจัยสี่ที่ทราบกันอยู่ทั่วไปในสังคมไทย ซึ่งหากขาดปัจจัยเหล่านี้ก็ยากที่มนุษย์จะดำรงชีวิตอยู่ได้

2) ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย เมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีก นั่นคือ ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย เช่น ความต้องการที่จะมีงานทำเป็นหลักแหล่ง ไม่ถูกข้ายงาน หรือถูกออกจากงาน มีหลักประกันในการทำงาน เป็นต้น

3) ความต้องการความรักหรือการยอมรับจากผู้อื่น มนุษย์เป็นสัตว์สังคม จึงต้องการให้คนอื่นยอมรับตนเข้าเป็นหมู่พวก หรือรับเข้าเป็นสมาชิกในกลุ่มด้วย

4) ความต้องการให้คนอื่นยกย่องนับถือ ตามหลักของ มาสโลว์ เมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในชั้นที่ 3 แล้ว ก็จะมุ่งหาความต้องการในลำดับที่สูงขึ้น คือต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่นและจากความรู้สึกภายในตนเองด้วย

5) ความต้องการประสบความสำเร็จ เป็นลำดับความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คือ อยากระบายความสำเร็จในสิ่งที่ต้องการหรือปรารถนาสูงสุด ซึ่งแต่ละคนจะมีความต้องการที่แตกต่างกันไป

5. ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความหมายว่า “มหาวิทยาลัยที่เจริญเป็นศรีสง่าแก่มหานคร” “วิโรฒ” มาจากคำว่า “วิโรฒ” ในภาษาสันสกฤต แปลว่า ความเจริญงอกงามหรือเทียบได้กับคำว่า “วิรุฬห์” ในภาษาบาลี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (อ่านออกเสียงว่า สี นะ คะ ริน วิ โรฒ) มีชื่อย่อ ว่า “มศว” ซึ่งเขียนเป็นภาษาอังกฤษได้ว่า “Srinakharinwirot University”

5.1 ปรัชญา

“การศึกษาคือความเจริญงอกงาม” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Education is Growth” และตรงกับภาษาบาลีว่า “ศึกษา วิรุพฺหิ สมฺปตฺตา”

เจริญงอกงามด้วย อารยวิถี 5 ประการ คือ

- 1) งอกงามด้วยศรัทธา : งอกงามด้วยศรัทธาในชีวิต บทบาท และหน้าที่ของตน
- 2) งอกงามด้วยศีล : งอกงามด้วยจริยธรรมและความดีงามทั้งปวง
- 3) งอกงามด้วยสุตะ : งอกงามด้วยการสดับตรับฟังและเรียนรู้ตลอดเวลา
- 4) งอกงามด้วยจาคะ : งอกงามด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และเอื้ออาทรต่อผู้อื่น
- 5) งอกงามด้วยปัญญา : งอกงามในการดำรงชีวิต คิด และทำด้วยปัญญา

5.2 ปณิธาน

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คือ ประชาคมวิชาการแห่งผู้มีความรู้ ประคอง นักปราชญ์ และมีความประพฤติประคองผู้ทรงศีล สมฐานะของผู้นำทางปัญญา

5.3 วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นองค์กรชั้นนำแห่งการเรียนรู้และวิจัย บนฐาน ของการศึกษา คุณธรรม จริยธรรมและการรับใช้สังคม เพื่อมุ่งสร้างสรรค์นวัตกรรมสู่สากล

หมายเหตุ “บนฐานการศึกษา” จะหมายถึงความถึง ฐานที่มาจากความเข้มแข็งด้าน การศึกษาศาสตร์ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนั้นมีความเข้มแข็งมาตั้งแต่สมัยอดีต และใช้คำว่า “บนฐาน” นั้น เพื่อให้ครอบคลุมความหมายทั้งอดีต ปัจจุบัน และอนาคต จึงไม่ได้ใช้คำว่า “จากฐาน” ซึ่งครอบคลุมเพียงแต่ในอดีตเท่านั้น

5.4 พันธกิจ

- 1) ผลิตและพัฒนาบุคคลที่มีคุณภาพและคุณธรรมให้แก่สังคม โดยผ่านกระบวนการ เรียนรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้
- 2) สร้างสรรค์งานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพ มีประโยชน์อย่างยั่งยืนต่อสังคม ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ
- 3) บริการวิชาการที่มีคุณภาพ จิตสำนึกและรับผิดชอบต่อสังคม
- 4) ศึกษา วิเคราะห์ และทำนุบำรุงวัฒนธรรมและศิลปะ
- 5) พัฒนาระบบบริหารที่มีคุณภาพและธรรมาภิบาล

5.5 ประวัติการก่อตั้งของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้พัฒนามาจาก โรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูง และวิทยาลัยวิชาการศึกษา โรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูง สถาปนาเมื่อพุทธศักราช 2492 วิทยาลัยวิชาการศึกษา พุทธศักราช 2496 และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พุทธศักราช 2517

5.5.1 โรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูง

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีประวัติศาสตร์มายาวนาน ถือกำเนิดขึ้นช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่สอง ในกระแสสังคมที่เริ่มคลี่คลายจากการตื่นตระหนกภัยสงคราม ปัญหาเศรษฐกิจและสังคม หลังจากท้องถื่นการสหประชาชาติได้ถือกำเนิดขึ้น เพื่อมุ่งเน้นความสมานฉันท์ และผลักดันความร่วมมือทางด้านต่างๆ รวมทั้งการผลักดันทางการศึกษา เพื่อให้โลกใบนี้เจริญก้าวหน้าและมีสติปัญญามากขึ้น “โรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูง” ภายใต้กระทรวงศึกษาธิการ ได้สถาปนาขึ้นเมื่อวันที่ 28 เมษายน พุทธศักราช 2492 ณ ถนนประสานมิตร กรุงเทพมหานคร เพื่อผลักดันการศึกษาทางด้านวิชาชีพครู ในช่วงเวลาที่วิชาชีพครูขาดแคลน และไม่สอดคล้องกับการขยายตัวของสังคม และศาสตร์ทางการศึกษายังใหม่ต่อสังคมในขณะนั้น เป็นการเริ่มต้นการศึกษาในระดับวุฒิประกาศนียบัตรครูประถมศึกษา และประกาศนียบัตรครูมัธยมศึกษา โรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูงถือกำเนิดขึ้นจากการผลักดันของ ศาสตราจารย์ ม.ล.ปิ่น มาลากุล ซึ่งเป็นปลัดกระทรวงศึกษาธิการอยู่ในขณะนั้น และท่านก็ได้มีบทบาททางการศึกษาทั้งที่โรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูง วิทยาลัยวิชาการศึกษา และสังคมไทย

เมื่อโรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูงได้ถือกำเนิดขึ้นแล้ว หลวงสวัสดิสารศาสตร์ พุทธิ ไปดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูง ระหว่างพุทธศักราช 2492- 2496 ท่านเป็นผู้นำและผู้วางรากฐานระเบียบแบบแผนของการฝึกหัดครู เป็นผู้บุกเบิกงานวิชาการทางด้านวิทยาศาสตร์ และเป็นผู้ที่ได้รับการยกย่องว่าเป็นแบบแผนของปวงชนियบุคคลในวิชาชีพครูอย่างสูงยิ่ง

5.5.2 วิทยาลัยวิชาการศึกษา

ถึงพุทธศักราช 2496 ปัญหาการขาดแคลนครูและนักการศึกษาเป็นปัญหาที่รุนแรงยิ่งขึ้นในสังคมไทย ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของสังคมในทุกๆ ด้าน ศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี ผู้นำการศึกษาสมัยใหม่หรือผู้นำการศึกษาแบบพัฒนาการนิยม (Progressivism) ในสังคมไทย ได้เสนอต่อกระทรวงศึกษาธิการให้ก่อตั้งวิทยาลัยวิชาการศึกษา (College of Education) ขึ้นเพื่อพัฒนาปรัชญา แนวคิดและความรู้ความสามารถทางการศึกษาสมัยใหม่ ให้สอดคล้องผสมผสานสัมพันธ์กับสังคมประชาธิปไตย รวมทั้งการพัฒนาการศึกษาศาสตร์ให้เป็นวิชาชีพที่มีระบบแบบแผนและมีความลุ่มลึกในสังคมไทย พร้อมกับการประสาทปริญญาทางด้านศึกษาศาสตร์ ทั้งในระดับบัณฑิต มหาบัณฑิต และดุษฎีบัณฑิต เมื่อแรกเริ่มการสถาปนาวิทยาลัยวิชาการศึกษาขึ้นแทน

โรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูงนั้น (16 กันยายน 2497) ศาสตราจารย์ ม.ล.ปิ่น มาลากุล ได้รับมอบหมายให้ดำรงตำแหน่งอธิการบดีในระหว่างพุทธศักราช 2497–2499 ศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี ดำรงตำแหน่งหัวหน้าคณะวิชาการศึกษา หลังจากนั้นจึงได้ดำรงตำแหน่งอธิการบดีวิทยาลัยวิชาการศึกษาจนถึงพุทธศักราช 2511

วิทยาลัยวิชาการศึกษา ภายใต้การนำของ ศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี ในฐานะที่ท่านเป็นนักวิชาการและนักการศึกษาสมัยใหม่ ได้พัฒนาแนวคิดแบบพัฒนาการนิยมและการเรียนการสอนสมัยใหม่จากสังคมตะวันตก นำมาวางหลักปฏิฐานไว้ในสังคมไทย ไม่ว่าจะเป็นระบบห้องสมุด ระบบคะแนน ระบบการวัดผล รวมทั้งวิชาการศึกษสมัยใหม่ที่ก้าวหน้าที่สุดในสังคมไทยขณะนั้น นอกจากนั้นแล้ว วิทยาลัยวิชาการศึกษายังได้รับการช่วยเหลือทั้งด้านบุคลากร หนังสือ และทุนการศึกษามากมาย จนอาจกล่าวได้ว่า วิทยาลัยวิชาการศึกษา มีระบบการศึกษาที่ก้าวหน้าที่สุดในช่วงเวลานั้น ตราหรือเครื่องหมายของวิทยาลัยวิชาการศึกษา ซึ่งเป็นสมการทางคณิตศาสตร์ $Y = e^x$ (Exponential Curve) เส้นกราฟของการขยายเพิ่มขึ้น มีความหมายสอดคล้องปรัชญาที่ว่า

“การศึกษาคือความเจริญงอกงาม” หรือ สิกขา “วิรุพหิ สมปตตา” หรือ “Education is Growth” รวมทั้งสอดคล้องกับ “สีเทา-แดง” ซึ่งสีเทา เป็นสีของสมอง หมายถึง “ความคิด” และสีแดงเป็นสีของเลือด หมายถึง “ความกล้าหาญ” สีเทา – แดง จึงหมายถึง “คิดอย่างกล้าหาญ”

5.5.3 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พุทธศักราช 2516 ก่อนหน้าเหตุการณ์ 14 ตุลาคม 2516 ในช่วงเวลาที่ศาสตราจารย์ ดร.สุตใจ เหล่าสุนทร ดำรงตำแหน่งอธิการบดีวิทยาลัยวิชาการศึกษา คณาจารย์ นิสิต และข้าราชการ ได้ร่วมกันเรียกร้องต่อรัฐบาลให้ปรับฐานะวิทยาลัยวิชาการศึกษาเป็นมหาวิทยาลัย และย้ายสังกัดจากกระทรวงศึกษาธิการ ไปขึ้นกับทบวงมหาวิทยาลัย ท่ามกลางการปกครองที่เข้มงวดรุนแรงของรัฐบาลทหารในขณะนั้น เพื่อความคล่องตัวในการพัฒนาโครงสร้าง การบริหาร และการเรียนการสอนที่จำกัด ไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยและการขยายตัวที่มีความหลากหลายวิชาชีพ ที่สุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ “มหาวิทยาลัยที่เจริญเป็นศรีสง่าแก่มหานคร” ก็ได้รับการสถาปนาขึ้นในปีถัดมา (29 มิถุนายน 2517) โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.สุตใจ เหล่าสุนทร เป็นอธิการบดี (พุทธศักราช 2512 – 2521)

มหาวิทยาลัยมีระบบบริหารจัดการในรูปวิทยาเขตมาจนถึง พ.ศ. 2533 รวมเวลา 16 ปี วิทยาเขตจึงเริ่มแยกออกไปเป็นมหาวิทยาลัยอิสระโดยมีการบริหารจัดการและงบประมาณเป็นของตนเอง ดังนี้ พ.ศ. 2533 วิทยาเขตบางแสนและวิทยาเขตพิษณุโลก ยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยบูรพาและมหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2536 ยุบรวมวิทยาเขตปทุมวัน บางเขน และประสานมิตรเข้าเป็นวิทยาเขตกลาง พ.ศ. 2537 วิทยาเขตมหาสารคาม ยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และพ.ศ. 2539 วิทยาเขตสงขลา ยกฐานะเป็นเป็นมหาวิทยาลัยทักษิณ ขณะที่มหาวิทยาลัยแม่ก็ขยายตัวไปที่อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ในปีพุทธศักราช 2539

จากอดีตที่มีคณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะพลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย ช่วงแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 5 (พุทธศักราช 2525- 2529) จัดตั้งคณะแพทยศาสตร์ แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 7 (พุทธศักราช 2535 – 2539) จัดตั้งคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 8 (พุทธศักราช 2540 – 2544) จัดตั้งคณะสหเวชศาสตร์และคณะพยาบาลศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เริ่มบรรจุพนักงานมหาวิทยาลัย ตามมติคณะกรรมการกำหนดเป้าหมายและนโยบายกำลังคนภาครัฐ มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2542 และหนังสือทบวงมหาวิทยาลัยที่ ทม 0202.4/ว.572 ลงวันที่ 10 กันยายน 2542 และมติสภามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ครั้งที่ 7/2542 เมื่อวันที่ 3 กันยายน 2542 ประกอบด้วย มติ อ.ก.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในการประชุมครั้งที่ 8/2542 เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2542 จึงจ้างบุคคลเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยชุดแรกของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒและในปี พ.ศ. 2545 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีการวางระเบียบและกระจายอำนาจการบริหารจัดการระบบพนักงานให้หน่วยงานต่างๆ ในสังกัดจัดทำประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบุคคลตามระเบียบพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544 การจ้างพนักงานมหาวิทยาลัยจึงมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้ออกจากระบบอย่างเป็นทางการ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2559 หลังจากลงราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 133 ตอนที่ 33 ก เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2559 มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาในด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ได้แก่ การพัฒนาหลักสูตรการศึกษาให้มีมาตรฐาน การประกันคุณภาพการศึกษา ตลอดจนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้การจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เจษฎา ภูสำเภา (2549) ความพึงพอใจของข้าราชการต่อระบบสารสนเทศกองบิน 4 อำเภอดาคลี จังหวัดนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการของระบบสารสนเทศกองบิน 4 อำเภอดาคลี จังหวัดนครสวรรค์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการต่อระบบสารสนเทศ กองบิน 4 อำเภอดาคลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะของงาน และประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ข้าราชการกองบิน 4 อำเภอดาคลี จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 255 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน และมีค่าความเชื่อมั่น 0.96 ได้แบบสอบถามคืนมาทุกฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และทดสอบรายคู่ตามวิธีการฟิชเชอร์ (LSD) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของข้าราชการต่อระบบสารสนเทศกองบิน 4 อำเภอดาคลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านสะดวกต่อการใช้งานด้านความสมบูรณ์ ด้านใช้ได้ทันเวลา ด้านความแม่นยำถูกต้อง และด้านสามารถตรวจสอบได้ 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการต่อระบบสารสนเทศกองบิน 4 อำเภอดาคลี จังหวัดนครสวรรค์ เมื่อจำแนกออกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะของงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประสบการณ์ การใช้คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วรกิจ ฮานาฟี (2553) การศึกษาสภาพและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 และเปรียบเทียบสภาพและความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหาร 78 คน และครูผู้ดำเนินงานการจัดระบบสารสนเทศงานวิชาการ 78 คน ในสถานศึกษาเอกชนจำนวน 39 โรงเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสถิติ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ่ ผลการวิจัย

พบว่า 1) สถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 มีสภาพการดำเนินงานการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการ อยู่ในระดับมาก 2) ผู้บริหารและครูในสถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการ อยู่ในระดับมาก 3) ผลการเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการ จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา โดยรวมมีสภาพการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสถานศึกษาขนาดใหญ่มีสภาพการดำเนินงานมากกว่าสถานศึกษาขนาดเล็กใน 3 ด้าน คือ ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้านการตรวจสอบข้อมูล และด้านการจัดหน่วยหรือคลังข้อมูล 4) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการ จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา โดยรวมผู้บริหารและครูมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน แต่ด้านการจัดหน่วยหรือคลังข้อมูล ผู้บริหารและครูในสถานศึกษาขนาดใหญ่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานมากกว่าผู้บริหารและครูในสถานศึกษาขนาดเล็ก



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

รูปแบบและวิธีดำเนินการศึกษา เรื่อง การรับรู้และความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษครั้งนี้ คือ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรจำนวน 1,636 คน (ข้อมูลจากส่วนทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2562) โดยจำแนกตามคณะและหน่วยงาน รายละเอียดตามตารางที่ 3.1

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาทำการจำแนกตามสายการบังคับบัญชา โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

กำหนดให้

- n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- N = จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา
- e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{1,637}{1 + (1,637 (0.05)^2)} = \frac{1,637}{1 + 1,637 (0.0025)}$$

$$n = 321 \text{ คน}$$

ดังนั้น จำนวนของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเท่ากับ 321 คน

1.3 วิธีการเลือกตัวอย่าง (Sampling Method) ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ดังนี้

1.3.1 แบ่งประชากรออกตามหน่วยงานของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

1.3.2 เทียบบัญญัติไตรยางค์ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงานฯ ได้อัตรา 5.09 ส่วนต่อ 1 ดังแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน ตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในแต่ละหน่วยงาน

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	คณะทันตแพทยศาสตร์	135	27
2	คณะมนุษยศาสตร์	23	5
3	คณะวิทยาศาสตร์	62	12
4	คณะศิลปกรรมศาสตร์	30	6
5	คณะศึกษาศาสตร์	222	44
6	คณะสังคมศาสตร์	32	6
7	คณะพลศึกษา	43	8
8	คณะพยาบาลศาสตร์	25	5
9	คณะแพทยศาสตร์	136	27
10	คณะวิศวกรรมศาสตร์	55	11
11	คณะเกษตรศาสตร์	36	7
12	คณะกายภาพบำบัด	19	4

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
13	คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ การเกษตร	16	3
14	คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม	10	2
15	สถาบันวิจัย พัฒนา และสาธิตการศึกษา	32	6
16	บัณฑิตวิทยาลัย	14	3
17	วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม	16	3
18	วิทยาลัยนานาชาติเพื่อศึกษาความยั่งยืน	17	3
19	วิทยาลัยโพธิวิชชาลัย	19	4
20	วิทยาลัยอุตสาหกรรมสร้างสรรค์	5	1
21	ศูนย์บริการวิชาการ	9	2
22	สถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัย	22	4
23	สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ	19	4
24	สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์	12	2
25	สถาบันวิจัยและพัฒนาการศึกษาพิเศษ	5	1
26	สำนักคอมพิวเตอร์	45	9
27	สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	6	1
28	สำนักงานอธิการบดี	426	84
29	สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา	18	4
30	สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้	21	4
31	สำนักวิชาเศรษฐศาสตร์และนโยบายสาธารณะ	13	2
32	สำนักสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา	21	4
33	สำนักหอสมุดกลาง	73	14
	รวม	1,637	321

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษา การรับรู้และความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยรวบรวมจาก การศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา อายุงาน และเงินเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่ได้รับซึ่งเป็น แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ Check-List

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการข่าวสารบนระบบ สารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่ได้รับลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาค แบ่งออกเป็น 5 ระดับ มีเกณฑ์การกำหนดคะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	พึงพอใจมากที่สุด
4	พึงพอใจมาก
3	พึงพอใจปานกลาง
2	พึงพอใจน้อย
1	พึงพอใจน้อยที่สุด

โดยมีการแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้ในแต่ละระดับความเห็น ดังนี้

ระดับค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	พึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด

มีจำนวนข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 20 ข้อ โดยแยกเป็นรายข้อ ดังนี้ 1) คุณลักษณะของระบบสารสนเทศด้านเนื้อหา 2) คุณลักษณะของระบบสารสนเทศด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ 3) คุณลักษณะของระบบสารสนเทศด้านประโยชน์และการนำไปใช้

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการศึกษา

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้และความพึงพอใจระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และเสนอแนะเพิ่มเติม
4. ส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทาง Social Network ตั้งแต่วันที่ 5 เมษายน– 2 พฤษภาคม 2562 จำนวน 321 ฉบับ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาทำการแจกแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทาง Social Network ผ่านคณะและหน่วยงาน ด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามจำนวน 321 ชุด ส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทาง Social Network ตั้งแต่วันที่ 5 เมษายน– 2 พฤษภาคม 2562 จำนวน 321 ฉบับ

ลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ศึกษาในครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จำนวน 321 ตัวอย่าง

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการทำศึกษานั้น ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษานี้

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ครบตามจำนวนขนาดตัวอย่างแล้ว ผู้ศึกษา จะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 การจัดการข้อมูล

4.1.1 ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ (Pretest) จากนั้นได้ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (α -Coefficient)

4.1.2 นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในบทที่ 1

4.1.3 การตรวจสอบข้อมูลของแบบสอบถาม (Editing) ผู้ศึกษาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

4.1.4 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสในแบบลงรหัส

4.1.5 การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว นำมาบันทึกด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการศึกษาทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for the Social Sciences หรือ SPSS)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวมทั้งหมด 3 ด้าน และแปลความหมายระดับความพึงพอใจในระบบสารสนเทศ โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระบบสารสนเทศ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจในระบบสารสนเทศ มาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจในระบบสารสนเทศ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจในระบบสารสนเทศ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจในระบบสารสนเทศ น้อยที่สุด

4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่

1) ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา จะนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการหาค่าร้อยละ (Percentage)

2) ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ นำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยทำเป็นรายชื่อ ภาพรวม และองค์ประกอบแต่ละด้าน

3) ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประธานมิตร ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ นำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยทำเป็นรายชื่อ ภาพรวม และองค์ประกอบแต่ละด้าน

4) ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประธานมิตร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าสถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พื้นฐาน ประกอบด้วย

(1) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล

(2) การหาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) (ชูศรี วงศ์รัตนะ 2544, น.35)

(3) การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ (ชูศรี วงศ์รัตนะ 2544, น.65)

2) การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับประชากรที่ต้องการศึกษาจำนวน 30 คน หลังจากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ซึ่งผลค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความ

คงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 จากการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่น .92 ด้วยวิธีการของ Cornbach ทั้งนี้ การวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Cronbach, Lee. J. 1990) ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมทางสถิติ ซึ่งหากพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ที่ได้จากข้อคำถามในภาพรวมทั้งฉบับและแยกตามรายด้านมีค่ามากกว่า 0.80 ขึ้นไป แสดงว่ามากกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำของระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้

3) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (*Inferential Statistic*) ประกอบด้วย

(1) ค่า *t-test* ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตนะ 2544, น.155)

(2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (*One Way ANOVA*) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป (ชานินทร์ ศิลป์จารุ 2555, น.191)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น ในขั้นแรกจะทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่ม โดยใช้สถิติ *Levene test* ซึ่งจะพิจารณาผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ค่า *F-test* กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน และกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95 % โดยใช้สูตรตามวิธี *Fisher's Least Significant Difference (LSD)* เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา 2548, น.258)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การรับรู้และความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศ เพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 321 คน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	หมายถึง	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	หมายถึง	ค่าทดสอบของนัยสำคัญของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (ค่าสถิติ t)
F	หมายถึง	ค่าทดสอบของนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม (ค่าสถิติ F)
H0	หมายถึง	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H1	หมายถึง	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
Sig.	หมายถึง	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากตัวสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน
Sig. (2-tailed)	หมายถึง	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากตัวสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเก็บรวบรวมข้อมูลที่สามารถวิเคราะห์ได้จำนวน 321 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ตอนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้ในการบริการข่าวสารบนระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ตอนที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความพึงพอใจการบริการข่าวสารบนระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ตอนที่ 4 ค่า T-test และ ANOVA ข้อมูลความพึงพอใจในการบริการข้าวสารระบบสารสนเทศ
เพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาคั้งนี้ ซึ่งวิธี
วิเคราะห์โดยการหาอัตราร้อยละ ดังแสดงผลในตารางที่ 4.1 – 4.6

ตารางที่ 4.1 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	240	74.80
ชาย	81	25.20
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็น
ร้อยละ 74.80 และเป็นเพศชาย จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20

ตารางที่ 4.2 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	1	0.30
25 – 31 ปี	71	22.10
32 – 38 ปี	105	32.80
39 – 45 ปี	98	30.50
45 ปี ขึ้นไป	46	14.30
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 32 – 38 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 39 – 45 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 มีอายุระหว่าง 25 – 31 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 และมีจำนวนน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

ตารางที่ 4.3 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	210	65.40
สมรส	111	34.60
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 65.40 และมีสถานภาพสมรส จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60

ตารางที่ 4.4 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักจัดการงานทั่วไป	74	23.1
นักสื่อสารองค์กร	13	4.0
นักวิชาการศึกษา	65	20.3
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	13	4.00
นักวิชาการพัสดุ	34	10.6
นักวิชาการเงินและบัญชี	24	7.5
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	12	3.7
นักทรัพยากรบุคคล	35	10.9
นักพัฒนาชุมชน	7	2.20
อื่น ๆ	44	13.70
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 รองลงมามีตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 ตำแหน่งอื่น ๆ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคล จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตำแหน่ง ตำแหน่ง นักสื่อสารองค์กร จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตำแหน่ง นักวิชาการโสตทัศนศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 ตำแหน่ง นักพัฒนาชุมชน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20

ตารางที่ 4.5 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	4.70
ปริญญาตรี	175	54.50
สูงกว่าปริญญาตรี	131	40.80
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมามีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80 และมีจำนวนน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70

ตารางที่ 4.6 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	5	1.60
1 – 4 ปี	88	27.40
4 ปีขึ้นไป	228	71.00
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงาน 4 ปีขึ้นไป จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมาคืออายุงาน 1 – 4 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 และมีจำนวนน้อยที่สุดคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60

ตารางที่ 4.7 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเงินเดือน

เงินเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	0	0.00
10,001 – 20,000 บาท	89	27.70
20,001 – 30,000 บาท	164	51.10
30,001 บาทขึ้นไป	68	21.20
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเงินเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10 รองลงมาคือมีเงินเดือน 10,001 – 20,000 บาท และจำนวนน้อยที่สุดคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีเงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ในการบริการข่าวสารบนระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ในการบริการข่าวสารบนระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งวิธีวิเคราะห์โดยการหาอัตราร้อยละ ดังแสดงผลในตารางที่ 4.7 – 4.9

ตารางที่ 4.8 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการสื่อสาร

ช่องทางการสื่อสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย	96	30.00
Facebook ของมหาวิทยาลัย	88	27.40
สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ	3	0.90
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	36	11.20
หนังสือเวียน	59	18.40
อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์	33	10.30
เสียงตามสาย	2	0.60
อื่น ๆ	4	1.20
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารของมหาวิทยาลัยผ่านช่องทางการสื่อสารด้วยเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยมากที่สุด จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ Facebook ของมหาวิทยาลัย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 หนังสือเวียน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 อื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 และจำนวนน้อยที่สุดคือเสียงตามสาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60

ตารางที่ 4.9 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการเข้าใช้งาน โดยประมาณ

การเข้าใช้งานโดยประมาณ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากกว่า 1 ครั้ง / สัปดาห์	188	58.60
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	56	17.40
เดือนละ 1 ครั้ง	50	15.60
มากกว่า 1 เดือน / ครั้ง	27	8.40
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้งานเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยประมาณมากกว่า 1 ครั้ง / สัปดาห์ จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 58.60 รองลงมาคือ เข้าใช้งานสัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 เข้าใช้งานเดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 และจำนวนน้อยที่สุดคือ มากกว่า 1 เดือน / ครั้ง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40

ตารางที่ 4.10 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้งานเว็บไซต์

วัตถุประสงค์ในการใช้งานเว็บไซต์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ติดตามข่าวสาร	126	39.30
สืบค้นข้อมูล	168	52.30
อื่น ๆ	27	8.40
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้งานเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อสืบค้นข้อมูล จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 รองลงมาคือ เข้าใช้งานเพื่อติดตามข่าวสาร จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 และน้อยที่สุดคือ เข้าใช้งานเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40

ตอนที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความพึงพอใจการบริการข่าวสารบนระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการข่าวสารบนระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ และด้านประโยชน์และการนำไปใช้ โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยทางเลขคณิต สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการบริการข้าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ความพึงพอใจการให้บริการข้าวสาร บนระบบสารสนเทศ	MEAN	S.D.	แปลผล
ด้านเนื้อหา	4.0196	0.58117	มาก
ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ	4.0353	0.58970	มาก
ด้านประโยชน์และการนำไปใช้	4.0631	0.65260	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.0393	0.56721	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจในการบริการข้าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0393 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามลำดับ โดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ ความพึงพอใจในการบริการข้าวสารระบบสารสนเทศด้านประโยชน์และการนำไปใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0631 รองลงมาคือความพึงพอใจในการบริการข้าวสารระบบสารสนเทศด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0353 และน้อยที่สุดคือความพึงพอใจในการบริการข้าวสารระบบสารสนเทศด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0196

**ตอนที่ 4 ค่า T-tet และ ANOVA ข้อมูลความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศ
เพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร**

4.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ
ข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร แตกต่างกัน

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสาร
ระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสาร
ระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร แตกต่างกัน

4.1.1 สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ
ข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศ
เพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	MEAN	S.D.	t	Sig.
หญิง	240	4.0338	0.53437	-.088	.058
ชาย	81	4.0401	0.64136		

จากตารางที่ 4.12 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ โดยใช้ค่าสถิติการวิเคราะห์ Independent – Sample T Test ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน H_1 ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ไม่แตกต่างกัน (Sig. > 0.05)

4.1.2 สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
ภาพรวม ระหว่างกลุ่ม	1.885	4	.471	1.500	.202
ภายในกลุ่ม	99.272	316	.314		
รวม	101.156	320			

จากตารางที่ 4.13 ใช้ค่าสถิติวิเคราะห์ One – Way ANOVA พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน H_1 ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไม่แตกต่างกัน (Sig. > 0.05)

4.1.3 สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามสถานภาพสมรส

	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.060	1	1.060	3.380	0.067
	ภายในกลุ่ม	100.096	319	.314		
	รวม	101.156	320			

จากตารางที่ 4.14 ใช้ค่าสถิติวิเคราะห์ One – Way ANOVA พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน H_1 ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสรุปได้ว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไม่แตกต่างกัน (Sig. > 0.05)

4.1.4 สมมติฐานที่ 1.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศ เพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามตำแหน่งงาน

	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	9.675	9	1.075	3.655	0.000
	ภายในกลุ่ม	91.481	311	.294		
รวม		101.156	320			

จากตารางที่ 4.15 ใช้ค่าสถิติวิเคราะห์ One – Way ANOVA พบว่า ยอมรับสมมติฐาน H_1 ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสรุปได้ว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (Sig. < 0.05)

4.1.5 สมมติฐานที่ 1.5 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.16 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศ เพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามระดับการศึกษา

	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.698	2	.349	1.104	.333
	ภายในกลุ่ม	100.459	318	.316		
รวม		101.156	320			

จากตารางที่ 4.16 ใช้ค่าสถิติวิเคราะห์ One – Way ANOVA พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน H_1 ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไม่แตกต่างกัน (Sig. > 0.05)

4.1.6 สมมติฐานที่ 1.6 อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามอายุงาน

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
ภาพรวม ระหว่างกลุ่ม	.631	2	.316	.999	.369
ภายในกลุ่ม	100.525	318	.316		
รวม	101.156	320			

จากตารางที่ 4.17 ใช้ค่าสถิติวิเคราะห์ One – Way ANOVA พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน H_1 ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสรุปได้ว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไม่แตกต่างกัน (Sig. > 0.05)

4.1.7 สมมติฐานที่ 1.7 เงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศ เพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเงินเดือน

	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.230	2	.615	1.957	.143
	ภายในกลุ่ม	99.926	318	.314		
รวม		101.156	320			

จากตารางที่ 4.18 ใช้ค่าสถิติวิเคราะห์ One – Way ANOVA พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน H_1 ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสรุปได้ว่า เงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไม่แตกต่างกัน (Sig. > 0.05)

4.2 สมมติฐานที่ 2 พนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อย

H_0 : พนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อย

H_1 : พนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การหาค่าเฉลี่ย (MEAN) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยรวมทั้งหมด 3 ด้าน และแปลความหมายระดับความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
 ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ และด้านประโยชน์และการนำไปใช้ ปรากฏตามที่แสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.19 แสดงผลของระดับความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ความพึงพอใจการให้บริการข่าวสาร บนระบบสารสนเทศ	MEAN	S.D.	แปลผล
ด้านเนื้อหา	4.0196	0.58117	มาก
ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ	4.0353	0.58970	มาก
ด้านประโยชน์และการนำไปใช้	4.0631	0.65260	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.0393	0.56721	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า พนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0393 พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน H_1 ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสรุปได้ว่า พนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การรับรู้และความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 321 คน เก็บรวบรวมข้อมูลที่สามารถวิเคราะห์ได้จำนวน 321 ตัวอย่าง

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา มีดังนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.2 เพื่อศึกษาการรับรู้ในระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

1.1.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

1.2 ผลการศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้

1.2.1 **ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์**ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.80 มีอายุระหว่าง 32 – 38 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.80 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 65.40 มีตำแหน่งงานนักจัดการงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 23.10 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.50 มีอายุงาน 4 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 71 มีเงินเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.10

1.2.2 **การรับรู้ในการบริการข่าวสาร**ระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ส่วนใหญ่รับรู้ผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 30 และมีการเข้าใช้งานมากกว่า 1 ครั้ง / สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 58.60 และมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้งานเพื่อสืบค้นข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 52.30

1.2.3 ความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบ และการจัดรูปแบบ และด้านประโยชน์และการนำไปใช้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน

1.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน ซึ่งตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. < 0.05)

ตั้งสรุปผลสมมติฐานได้ ดังนี้

1) เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ไม่แตกต่างกัน (Sig. > 0.05)

2) อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ไม่แตกต่างกัน (Sig. > 0.05)

3) สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ไม่แตกต่างกัน (Sig. > 0.05)

4) ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. < 0.05)

5) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ไม่แตกต่างกัน (Sig. > 0.05)

6) *อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไม่แตกต่างกัน (Sig. > 0.05)*

7) *เงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไม่แตกต่างกัน (Sig. > 0.05)*

8) *ความพึงพอใจของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก*

2. อภิปรายผล

ผลจากการวิเคราะห์ การทดสอบสมมติฐานการศึกษา และการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

2.1 **ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์** พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 32 – 38 ปี มีสถานภาพโสด มีตำแหน่งงานนักจัดการงานทั่วไป มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงาน 4 ปีขึ้นไป มีเงินเดือน 20,001 – 30,000 บาท สอดคล้องกับผลสำรวจของสำนักนโยบายและแผนสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) คนรุ่นใหม่ (New Generation) หรือที่เรียกกันว่า Gen Y คือ บุคคลที่เกิดในช่วงปี 1980 เป็นต้นไป จนถึงปี 2000 (ปัจจุบันมีอายุ 19 – 39 ปี) เติบโตมาในยุคที่อินเทอร์เน็ตขยายตัว ทำให้สามารถเข้าถึงเทคโนโลยี และมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีได้อย่างคล่องตัว ถือเป็นกลุ่มคนที่มีจำนวนมากที่สุดในโลก ณ ปัจจุบัน ซึ่งมีจำนวนมากถึง 32% หรือว่า 2.4 พันล้านคน ซึ่งจากผลสำรวจอัตราการใช้อินเทอร์เน็ตของ Gen Y พบว่า ใช้งานอินเทอร์เน็ตมากกว่า 3 ชั่วโมงต่อวันขึ้นไป ร้อยละ 85 และใช้งานอินเทอร์เน็ตมากกว่า 6 ชั่วโมงขึ้นไป ร้อยละ 45 แสดงให้เห็นว่า Gen Y มีความคล่องตัวในการใช้เทคโนโลยีในระดับสูง

2.2 **พนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก** แสดงให้เห็นว่า เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ประกอบไปด้วย ด้านเนื้อหา พนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเนื้อหาของข้อมูลในเว็บไซต์มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ไม่ว่าจะเป็

ข่าวสารภายในมหาวิทยาลัย หรือข่าวสารทั่วไป มีแหล่งความรู้เช่น ฐานข้อมูลงานวิจัย เป็นต้น ทำให้ผู้ที่สนใจสามารถเข้าใช้งานเพื่อสืบค้นข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเว็บไซต์มีการออกแบบเว็บไซต์ให้ง่ายต่อการใช้งาน มีการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลอย่างชัดเจน มีสีสันสวยงาม ดึงดูดใจให้ใช้งาน ด้านประโยชน์และการนำไปใช้ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเว็บไซต์มีการออกแบบให้สามารถดาวน์โหลดเอกสารที่จำเป็นต่อการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษารั้งนี้

สำนักคอมพิวเตอร์และศูนย์สารสนเทศและการประชาสัมพันธ์ สามารถนำผลการศึกษารั้งนี้ไปปรับแนวทางในการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ให้ตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษารั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร หน่วยงานอื่น เช่น อาจารย์ นิสิต และผู้ใช้งานทั่วไป เนื่องจากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เป็นเว็บไซต์สาธารณะที่ผู้สนใจทั่วไปสามารถเข้าใช้งานได้เช่นกัน

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กัลยาณี ภาคอ้อต. (2556). "แนวคิดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการวิจัยธุรกิจและระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ* (หน่วยที่ 7, น.2-). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- เจมมาวี รัศม์ชูชีพ. (2553). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ: ทริปเพิ้ล กรุ๊ป.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณ. (2545). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ Management Information Systems* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เอส แอนด์ จี กราฟฟิค.
- ปรานอม หยวกทอง. (2562). *ลักษณะของข้อมูลที่ดี*. สืบค้นเมื่อ 22 มกราคม 2562 จาก <https://sites.google.com/site/kroonom/laksna-khxng-sarsnthes-thi-di>.
- ไพศาล กาญจนวงศ์. (2557). *พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีน จังหวัดเชียงใหม่*. งานวิจัย คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. สืบค้นเมื่อ 19 ธันวาคม 2561 จาก <https://www.swu.ac.th/>
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2551). *สารสนเทศธุรกิจเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ลีลี อิงศรีสว่าง. (2556). "แนวคิดในการเลือกประชากร และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่าง" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการวิจัยธุรกิจและระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ* (หน่วยที่ 4, น.3-19). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- ลีลี อิงศรีสว่าง. (2556). "แนวคิดวิธีใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการวิจัยธุรกิจและระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ* (หน่วยที่ 8-9, น.2-46). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- วอนชนก ไชยสุนทร. (2561). *พื้นฐานทางระบบสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: มิน เซอร์วิส ซัพพลาย.
- วัชรวิวัฒน์ อัญชนก. (2549). *ระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์* (โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วัฒนา เอกปมิตรศิลป์. (2559). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์.

- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สุณิสา ขจรเลิศศักดิ์. (2555). การรับรู้ พฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีเทคโนโลยีในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค. รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพล พรหมมาพันธุ์. (2554). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย ศรีปทุม.
- สุริย์ เข้มทอง. (2556). "แนวคิดความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย" ใน เอกสาร การสอนชุดวิชาการวิจัยธุรกิจและระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (หน่วยที่ 3, น.19-21). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- Kenneth C. Laudon, Jane P.Laudon. (2546). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. แปลและเรียบเรียง โดย สัตยุทธิ์ สว่างวรรณ. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.



ภาคผนวก





แบบสอบถาม

การรับรู้และความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์
ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

คำชี้แจง

1. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกเก็บเป็นความลับ และนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น
2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งได้ 3 ส่วน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการข่าวสารระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
 - ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด ข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับและการสรุปผลการศึกษา คำนวณว่าจะเป็นไปได้ในภาพรวม ซึ่งไม่มีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายต่อท่านหรือผู้อื่นทั้งทางตรงและทางอ้อมแต่ประการใด

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์เป็นอย่างสูง

นางสาวรษา ประเสริฐศรี

นักศึกษาระดับปริญญาโท

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 25 ปี

() 2. 25 - 31 ปี

() 3. 32 - 38 ปี

() 4. 39 - 45 ปี

() 5. 45 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() 1. โสด

() 2. สมรส

4. ตำแหน่งงาน

() 1. นักจัดการงานทั่วไป

() 2. นักสื่อสารองค์กร

() 3. นักวิชาการศึกษา

() 4. นักวิชาการโสตทัศนศึกษา

() 5. นักวิชาการพัสดุ

() 6. นักวิชาการเงินและบัญชี

() 7. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

() 8. นักทรัพยากรบุคคล

() 9. นักพัฒนาชุมชน

() 10. อื่นๆ.....

5. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2. ปริญญาตรี

() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

6. อายุงาน

() 1. น้อยกว่า 1 ปี

() 2. 1 - 4 ปี

() 3. 4 ปีขึ้นไป

7. เงินเดือน

- () 1. น้อยกว่า 10,000 บาท () 2. 10,001 - 20,000 บาท
 () 3. 20,001 - 30,000 บาท () 4. 30,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ
คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามนี้โดยเลือกข้อมูลที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
 โดยทำเครื่องหมาย ✓ ใน ()

8. ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒผ่านช่องทางการสื่อสารช่องทางใดมากที่สุด

- () 1. เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (www.swu.ac.th)
 () 2. Facebook ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 () 3. สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ / โปสเตอร์ /
 แผ่นพับ / คู่มือ / วารสาร / Infographic
 () 4. บукลากรภายในมหาวิทยาลัย
 () 5. หนังสือเวียน
 () 6. อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ Website / Youtube / Line / Twitter
 () 7. เสียงตามสาย
 () 8. อื่นๆ

9. การเข้าใช้โดยประมาณ

- () 1. มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ () 2. สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
 () 3. เดือนละ 1 ครั้ง () 4. มากกว่า 1 เดือนต่อครั้ง

10. วัตถุประสงค์การใช้งานเว็บไซต์ของท่าน

- () 1. ติดตามข่าวสาร () 2. สืบค้นข้อมูล
 () 3. อื่นๆ ระบุ

ตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจในระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ของพนักงานสาย
สนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ของผู้ตอบ
แบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจในระบบสารสนเทศเพื่อการ
ประชาสัมพันธ์ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ดังนี้

- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
4 หมายถึง พึงพอใจมาก
3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

คุณลักษณะของระบบสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านเนื้อหา					
1.1 มีความชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และ ข้อมูลมีการปรับปรุงอยู่เสมอ					
1.2 การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ภาพ ในเว็บไซต์ มีความเหมาะสม น่าสนใจ					
1.3 ปริมาณเนื้อหาไม่เพียงพอกับความต้องการ					
1.4 การจัดลำดับเนื้อหาเป็นขั้นตอน มีความต่อเนื่อง อ่านแล้วเข้าใจ					
1.5 มีการจัดหมวดหมู่ให้ง่ายต่อการค้นหาและ ทำความเข้าใจ					

คุณลักษณะของระบบสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.6 ข้อความในเว็บไซต์ถูกต้องตามหลักภาษาและไวยากรณ์					
1.7 เนื้อหากับภาพมีความสอดคล้องกัน					
2. ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ					
2.1 การจัดรูปแบบในเว็บไซต์ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน					
2.2 หน้าโฮมเพจมีความสวยงาม มีความทันสมัย น่าสนใจ					
2.3 สีสีนในการออกแบบเว็บไซต์มีความเหมาะสม					
2.4 สีพื้นหลังกับสีตัวอักษรมีความเหมาะสมต่อการอ่าน					
2.5 ขนาด และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงาม อ่านง่าย					
2.6 มีความรวดเร็วในการแสดงผลข้อมูล					
2.7 ภาพประกอบสามารถสื่อความหมายได้					
2.8 ความถูกต้องในการเชื่อมโยงภายในเว็บไซต์					
2.9 ความถูกต้องในการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น					

คุณลักษณะของระบบสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. ด้านประโยชน์และการนำไปใช้					
3.1 เนื้อหา มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้					
3.2 เป็นสื่อในการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ และงานกิจกรรม					
3.3 สามารถเป็นแหล่งความรู้ได้					
3.4 เป็นแหล่งข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ที่ท่านต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดการเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือกรอกแบบสอบถาม

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวรษา ประเสริฐศรี
วัน เดือน ปีเกิด	2 ตุลาคม 2519
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	นิเทศศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต พ.ศ. 2542
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
ตำแหน่ง	นักสื่อสารองค์กร

