



รายงานการวิจัย

การพัฒนาระบบการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ศรีวิชัย

The development of a follow-up system for compliance with
government letter orders Faculty of Industrial Education and
Technology Rajamangala University of Technology Srivijaya

อนุกูล นันทบุตร Anugool Nuntaput

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
งบประมาณเงินรายได้ ประจำปี พ.ศ. 2567

การพัฒนาระบบการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

อนุกุล นันทพุด¹

บทคัดย่อ

รายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) เรื่อง การพัฒนาระบบการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (The development of a follow-up system for compliance with government letter orders Faculty of Industrial Education and Technology Rajamangala University of Technology Srivijaya.) โดยกลุ่มตัวอย่างคือ อาจารย์ และบุคลากรสำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี จำนวน 60 คน วิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Regression Analysis โดยวิเคราะห์ประมวลผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science)

ผลการศึกษา พบว่า 1) ความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้นของกลุ่มผู้ให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เห็นว่าการประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย มากที่สุด รองลงมา คือ การประเมินด้านความครบถ้วนตามความต้องการ และน้อยที่สุดคิดว่าการประเมินด้านการใช้งานของระบบ 2) ความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้นของกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการประเมินด้านหน้าที่ของระบบ มากที่สุด รองลงมา คือ การประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย และน้อยที่สุดคิดว่าการประเมินด้านการใช้งานของระบบ

คำสำคัญ: การใช้งานระบบ, การประเมิน, การพัฒนาระบบ

The development of a follow-up system for compliance with
government letter orders Faculty of Industrial Education and Technology
Rajamangala University of Technology Srivijaya

Anugool Nuntaput¹

Abstract

Translation of the report on the development of a routine to research project titled "The Development of a Follow-up System for Compliance with Government Letter Orders, Faculty of Industrial Education and Technology, Rajamangala University of Technology Srivijaya." The sample group consisted of 58 faculty members and staff from the Office of the Dean of the Faculty of Industrial Education and Technology. Data were analyzed to explain the study results using frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and regression analysis, processed with the SPSS (Statistical Package for Social Science) statistical software.

The study found that 1) Feedback on the use of the developed system from the service provider group was overall at a very high level. When considering specific aspects, the highest evaluation was on the management of security systems, followed by the assessment of completeness according to requirements, and the lowest was the evaluation of system usability. 2) Feedback on the use of the developed system from the user group was overall at a high level. When considering specific aspects, respondents indicated that the highest evaluation was on the system's functionality, followed by the assessment of security system management, and the lowest was the evaluation of system usability.

Keywords: System usage, evaluation, system development.

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่สนับสนุนทุนวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปี พ.ศ. 2567 เป็นงานวิจัยพื้นฐานเพื่อก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ และมีระบบสำหรับการปฏิบัติงานขององค์กรได้อย่างมีคุณภาพ คล่องตัว รวดเร็ว และ ตลอดจนผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางส่งเสริมให้มีการนำไปใช้ประโยชน์ทางด้านการบริหารจัดการองค์กรได้เป็นอย่างดี มีคุณภาพ และประสิทธิภาพที่รูปธรรม

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่ได้ให้การสนับสนุนทุนในการทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณคณาบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยีที่เอื้อเฟื้อสถานที่ทำงาน ตลอดจนอุปกรณ์ที่ใช้ต่าง ๆ ด้วยดีเสมอมา ขอขอบคุณผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยีที่ให้การช่วยเหลืออำนวยความสะดวกด้วยดีตลอดมา ขอขอบคุณผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายที่ได้ให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ทั้งความสะดวกในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือวิเคราะห์ ตลอดจนสถานที่ในการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่าง ขอขอบคุณผู้วิจัยที่อุทิศกำลังกายและกำลังใจช่วยในการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ตลอดจนครอบครัวและเพื่อนที่ให้ความห่วงใยเป็นกำลังใจให้เสมอมา ประโยชน์อันใดที่เกิดจากงานวิจัยนี้ย่อมเป็นผลมาจากความกรุณาของท่านและหน่วยงาน ผู้วิจัยจึงใคร่ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

อนุกุล นันทพุด

มกราคม 2568

สารบัญ

| | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ก |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | ข |
| กิตติกรรมประกาศ..... | ค |
| สารบัญ..... | ง |
| สารบัญตาราง..... | จ |
| สารบัญภาพ..... | ฉ |
| บทที่ 1 บทนำ | |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย..... | 2 |
| 1.3 ขอบเขตของการวิจัย..... | 2 |
| 1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย..... | 3 |
| 1.5 กรอบแนวความคิดของการวิจัย..... | 3 |
| 1.6 แนวคิด ทฤษฎี และสมมติฐานงานวิจัย..... | 5 |
| 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 6 |
| 1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 7 |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | |
| 2.1 การปฏิบัติงานประจำสำนักงานวิจัย (Routine to Research)..... | 8 |
| 2.2 สภาพปัญหาของหน่วยงาน..... | 9 |
| 2.3 การวางแผนนโยบายและการจัดการระบบสารสนเทศ..... | 11 |
| 2.4 กรอบงานไอทิล..... | 11 |
| 2.5 การจัดการการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management: ITSM)..... | 12 |
| 2.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ..... | 13 |
| 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ..... | 14 |
| 2.8 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน..... | 15 |
| 2.9 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ..... | 16 |
| 2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย | |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 21 |
| 3.2 วิธีการสร้างเครื่องมือการวิจัย..... | 21 |
| 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา..... | 22 |
| 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 30 |
| 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ..... | 30 |
| 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 31 |

| | |
|----------------------------------------|----|
| บทที่ 4 ผลการศึกษา | |
| 4.1 ผลการศึกษากลุ่มผู้ให้บริการ..... | 32 |
| 4.2 ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการ..... | 38 |
| บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย..... | 44 |
| 5.2 อภิปรายผลของการวิจัย..... | 46 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะของการวิจัย..... | 47 |
| บรรณานุกรม | |
| ภาคผนวก | |

สารบัญตาราง

| | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 1.1 :โครงสร้างตาราง table_survey | 23 |
| ตารางที่ 1.2 :โครงสร้างตาราง table_faculty | 24 |
| ตารางที่ 1.3 :โครงสร้างตาราง user_tbl | 24 |
| ตารางที่ 1.4 :แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ | 32 |
| ตารางที่ 1.5 :แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน | 32 |
| ตารางที่ 1.6 :แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน | 33 |
| ตารางที่ 1.7 :แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความ คิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น ในภาพรวม | 33 |
| ตารางที่ 1.8 :แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความ คิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น การประเมินด้านความครบถ้วนตามความต้องการ (Functional Requirement Test) | 34 |
| ตารางที่ 1.9 :แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความ คิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น การประเมินด้านหน้าที่ของระบบ (Functional Test) | 35 |
| ตารางที่ 1.10 :แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความ คิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น การประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) | 36 |
| ตารางที่ 1.11 :แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความ คิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น การประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test) | 36 |
| ตารางที่ 1.12 :แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ | 38 |
| ตารางที่ 1.13 :แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน | 38 |
| ตารางที่ 1.14 :แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความ คิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น ในภาพรวม | 38 |
| ตารางที่ 1.15 :แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความ คิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น การประเมินด้านความครบถ้วนตามความต้องการ (Functional Requirement Test) | 39 |
| ตารางที่ 1.16 :แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความ คิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น การประเมินด้านหน้าที่ของระบบ (Functional Test) | 40 |
| ตารางที่ 1.17 :แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความ คิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น การประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) | 42 |
| ตารางที่ 1.18 :แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความ คิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น การประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test) | 43 |

สารบัญภาพ

| | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------|------|
| ภาพที่ 1.1 : แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในระบบและผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง | 3 |
| ภาพที่ 1.2 : แสดงกรอบแนวคิดของการวิจัย | 4 |
| ภาพที่ 1.3 : โครงสร้างการบริหารของสำนักงานคณบดี | 9 |
| ภาพที่ 1.4 : แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลภาพ (ER-Diagram) | 22 |
| ภาพที่ 1.5 : ภาพหน้าจอของระบบ | 25 |
| ภาพที่ 1.6 : ภาพเข้าสู่ระบบ | 25 |
| ภาพที่ 1.7 : ภาพแสดงรายการงานที่ต้องทำ | 26 |
| ภาพที่ 1.8 : ภาพผลการดำเนินงาน | 26 |
| ภาพที่ 1.9 : ภาพแนวโน้มการปฏิบัติงาน | 26 |
| ภาพที่ 1.10 : ภาพรายงานผลการปฏิบัติงาน | 27 |

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีระบบการศึกษาหลากหลาย มีเป้าหมายในการพัฒนาองค์กรและสังคมในระดับภูมิภาคและประเทศด้วยวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและนวัตกรรมภายใต้วิสัยทัศน์ "มหาวิทยาลัยนวัตกรรมเพื่อสังคม" ที่มุ่งผลิตนักปฏิบัติมืออาชีพ เพื่อเป็นกำลังแรงงานที่มีมาตรฐานก่อให้เกิดรายได้สูง สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในระดับสากล ซึ่งมีความสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และภารกิจใหม่ที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาว 20 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2580) เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย และหน่วยงานในสังกัด ให้ทัดเทียมและเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก (Disruption World) และการปรับตัวในยุคดิจิทัล (Digital Age) ด้วยการกำหนดฐานงาน (Platform) ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติจำนวน 7 ฐานงาน (7 Platform) ได้แก่

- 1) ด้านการจัดการศึกษา ด้วยฐานงานนวัตกรรมการศึกษา (RUTS Education Innovation Platform) การบริหารจัดการผู้สอนรูปแบบใหม่ (Re-RUTS Lecturer Platform) และการสร้างคนตามอัตลักษณ์ศรีวิชัย (RUTS Branding Platform)
- 2) ด้านการสร้างผลงานวิจัย ด้วยฐานงาน การสร้างผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม (Research Platform)
- 3) ด้านการบริการวิชาการ ด้วยฐานงานการให้บริการวิชาการและกิจการเพื่อสังคม (Social Engagement Platform)
- 4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ด้วยฐานงานวิสาหกิจวัฒนธรรม (Cultural Enterprise Platform)
- 5) ด้านการบริหารจัดการองค์กร ด้วยฐานงานการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ (Modern Organization Management Platform)

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี เป็นหน่วยงานระดับคณะ ฯ ก่อตั้งขึ้นเป็นส่วนงานภายในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ตามประกาศจัดตั้งของสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เมื่อวันที่ 27 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2552 ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการและประสานงานด้านวิชาการของคณะ ฯ รวมถึงตระหนักและให้ความสำคัญในการดำเนินการตามฐานงาน (Platform) ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สู่การปฏิบัติโดยสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี ซึ่งเป็นหน่วยงานในการสนับสนุนการดำเนินการตามพันธกิจของคณะ ฯ ประกอบกับการบริหารจัดการองค์กรเป็นนโยบายหลักของการพัฒนา ประกอบกับบุคลากรสายสนับสนุนมีภาระหน้าที่ต้องรับผิดชอบหลายหน้าที่ ทำให้การบริหารจัดการเกิดความล่าช้าและไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดทำให้มีผลต่อการปฏิบัติงานนักวิจัยจึงได้แนวคิดสำหรับจัดทำกรพัฒนาระบบการติดตามผลการปฏิบัติงาน นำมาซึ่งการของหนังสือราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราช

มงคลศรีวิชัย เพื่อไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการให้บริการ การบริหารจัดการและการดำเนินงานตามพันธกิจของคณะฯ ด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามามี บทบาทในการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกระดับ ตลอดจนใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นเครื่องมือในการ กำกับ ติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงาน และเป็นเครื่องมือในการช่วยสร้างความสำเร็จในการดำเนินงาน

ด้วยเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว เพื่อให้การบริหารจัดการองค์กรของคณะ ฯ มีรูปแบบการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองการให้ความสะดวกรวดเร็วและลดปัญหา สำหรับผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ผู้วิจัยจึงได้ ดำเนินการวิจัยการพัฒนาระบบการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ คณะครุ ศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ ที่มีประโยชน์ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนา งาน ด้านการบริหารจัดการองค์กรของ มหาวิทยาลัยและคณะ ฯ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

4.1 เพื่อพัฒนาระบบการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

4.2 เพื่อประเมินประสิทธิภาพระบบการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือ ราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

4.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจระบบการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

ผู้เชี่ยวชาญคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูล และอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนที่คณะ ครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ และบุคลากรสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและ เทคโนโลยี จำนวน 58 คนโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

2.1 กลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่

- ผู้เชี่ยวชาญคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูล จำนวน 2 ท่าน
- ผู้เชี่ยวชาญด้านงานสารบรรณ จำนวน 1 ท่าน

2.2 กลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่

- อาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี จำนวน 40 คน
- บุคลากรสายสนับสนุนคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี จำนวน 15 ท่าน

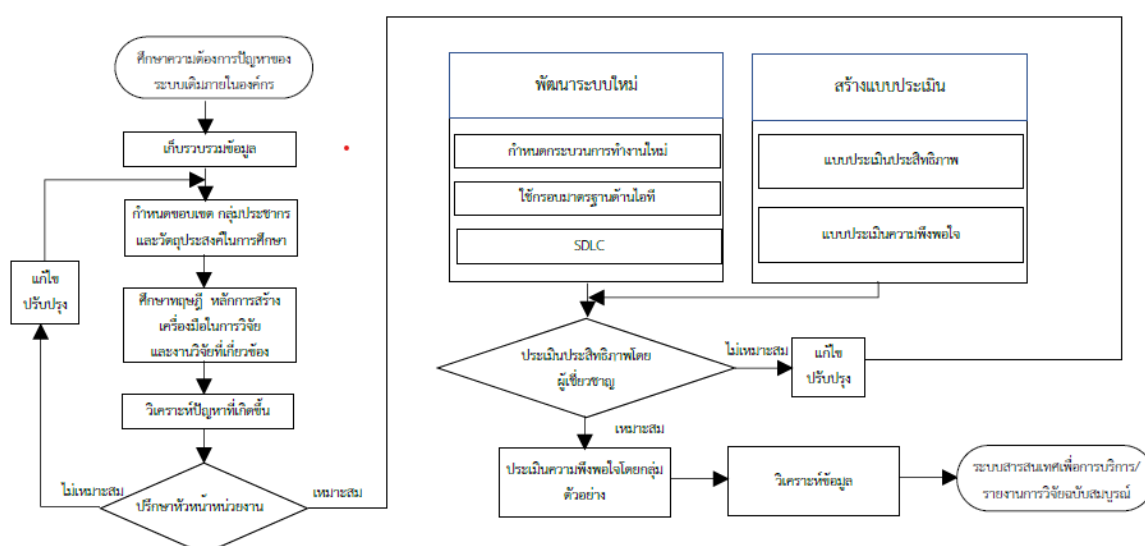
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรต้น คือ ระบบการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ คณะครู ศึกษาศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

3.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ คณะครูศึกษาศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

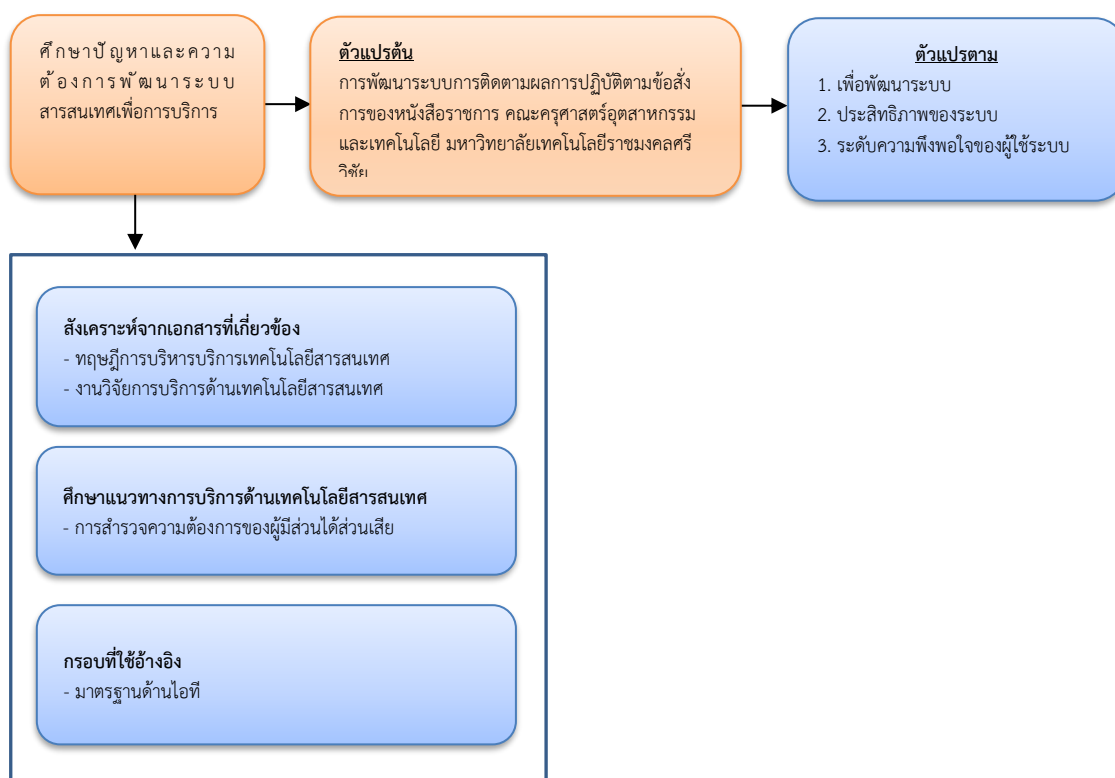
กรอบแนวคิดของการวิจัย

ระบบการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ คณะครูศึกษาศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุน การปฏิบัติงาน และยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากร ฯ ซึ่งระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถแสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในระบบและผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง



สำหรับกรอบแนวคิดของการวิจัย สามารถแสดงความสัมพันธ์ของระบบการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย และการวัดประสิทธิภาพและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

กรอบแนวคิดของการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และสมมติฐานงานวิจัย

การพัฒนาระบบสารสนเทศประกอบด้วยกิจกรรมและขั้นตอนมากมาย หากจัดลำดับขั้นตอนในการพัฒนาสามารถแบ่งเป็นกิจกรรมหลักได้ 7 ระยะ ดังแสดงในรูป 6-12 คือ

1. การกำหนดปัญหา (Investigation)
2. การวิเคราะห์ (Analysis)
3. การออกแบบ (Design)
4. การพัฒนา (Development)
5. การทดสอบ (Testing)
6. การนาระบบไปใช้ (Implementation)
7. การบำรุงรักษา (Maintenance)

ระยะที่ 1 การกำหนดปัญหา

- รับรู้สภาพของปัญหาที่เกิดขึ้น
- ค้นหาต้นเหตุของปัญหา รวบรวมปัญหาของระบบงานเดิม
- ศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการพัฒนาระบบ
- จัดเตรียมทีมงาน และกำหนดเวลาในการทำโครงการ
- ลงมือดำเนินการ

ระยะที่ 2 ระยะวิเคราะห์

- วิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน
- รวบรวมความต้องการ และกำหนดความต้องการของระบบใหม่
- วิเคราะห์ความต้องการเพื่อสรุปเป็นข้อกำหนด
- สร้างแผนภาพกระแสข้อมูล (Data Flow Diagram (DFD)) และแผนภาพความสัมพันธ์กัน

ของข้อมูล (Entity-Relationship (E-R))

ระยะที่ 3 การออกแบบ

- พิจารณาแนวทางในการพัฒนาระบบ
- ออกแบบสถาปัตยกรรมระบบ
- ออกแบบรายงาน
- ออกแบบหน้าจออินพุตข้อมูล
- ออกแบบผังงานระบบ
- ออกแบบฐานข้อมูล
- สร้างต้นแบบ
- ออกแบบโปรแกรม

ระยะที่ 4 การพัฒนา

- พัฒนาโปรแกรม
- เลือกภาษาโปรแกรมที่เหมาะสม
- สามารถนำเครื่องมือมาช่วยพัฒนาโปรแกรม
- สร้างเอกสารประกอบโปรแกรม

ระยะที่ 5 การทดสอบ

- ทดสอบไวยากรณ์ภาษาคอมพิวเตอร์
- ทดสอบความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้
- ทดสอบว่าระบบที่พัฒนาตรงตามความต้องการของผู้ใช้หรือไม่

ระยะที่ 6 การนาระบบไปใช้

- ศึกษาสภาพแวดล้อมของพื้นที่ก่อนที่จะนาระบบไปติดตั้ง
- ติดตั้งระบบให้เป็นไปตามสถาปัตยกรรมที่ออกแบบไว้
- จัดทำคู่มือระบบ
- ดำเนินการใช้ระบบงานใหม่
- ประเมินผลการใช้งานของระบบใหม่

ระยะที่ 7 การบำรุงรักษา

- กรณีเกิดข้อผิดพลาดขึ้นจากระบบ ให้ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง
- อาจจำเป็นต้องเขียนโปรแกรมเพิ่มเติม กรณีที่ผู้ใช้มีความต้องการเพิ่มเติม
- วางแผนรองรับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต
- บำรุงรักษาระบบงาน และอุปกรณ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ระบบการติดตามผลการปฏิบัติงานตามข้อสั่งการของหนังสือราชการคณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เพื่อติดตาม และใช้ในการปรับปรุงคุณภาพระบบการปฏิบัติงานของสายสนับสนุน
2. ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นนี้เป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับงานอื่น ๆ ของสำนักงานคณบดีต่อไป
4. ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นนี้ ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้รับบริการสามารถรับทราบปัญหาจากผู้ดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเวลา
5. เจ้าหน้าที่สามารถเก็บบันทึกผลการปฏิบัติงานลงในฐานข้อมูล และสามารถเรียกดูข้อมูลการให้บริการย้อนหลังได้
6. ลดการใช้วัสดุในการจัดซื้ออุปกรณ์สำนักงาน อาทิ ตู้เก็บเอกสาร แฟ้ม หมึกพิมพ์ และปริมาณของกระดาษ ซึ่งลดการใช้งบประมาณของมหาวิทยาลัย ฯ
7. ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบข้อมูล สถานะของหนังสือได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น
8. ได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการมากขึ้น อันเนื่องมาจากประสิทธิภาพในการให้บริการที่เป็นระบบและมีความเป็นมืออาชีพยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ระบบสารสนเทศ หมายถึง การประมวลผลของข้อมูลจะช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานและยังสามารถนำสารสนเทศมาช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารหรือเป็นระบบซึ่งรวมความสามารถของผู้ใช้งานและคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานการจัดการและการตัดสินใจในองค์กร
2. การพัฒนาระบบสารสนเทศ หมายถึง การพัฒนาโปรแกรมสำหรับจัดเก็บข้อมูล และการประมวลผลสารสนเทศ โดยใช้หลักทฤษฎีวงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle: SDLC) ในการวิเคราะห์ ออกแบบ และการพัฒนาระบบ
3. การจัดการปัญหา (Problem Management) หมายถึง กระบวนการที่ช่วยลดผลร้ายของผลกระทบที่เกิดจากอินซิเดนซ์และปัญหาขององค์กร ซึ่งมีสาเหตุมาจากความผิดพลาดของโครงสร้างพื้นฐานทางไอที และเพื่อป้องกันการเกิดอินซิเดนซ์และเพื่อป้องกันการเกิดการผิดพลาดซ้ำอีกครั้ง

ดังนั้นการจัดการปัญหาจึงเป็นการค้นหาสาเหตุของการเกิดอินซิดেন্টและเริ่มจากการกระทำที่จะปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง

4. ผู้ให้บริการ หมายถึง อาจารย์หรือบุคลากรภายในสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี ที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้

5. ผู้ให้บริการ หมายถึง หน่วยงาน หรือหัวหน้าสำนักงานคณบดี หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ ที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้

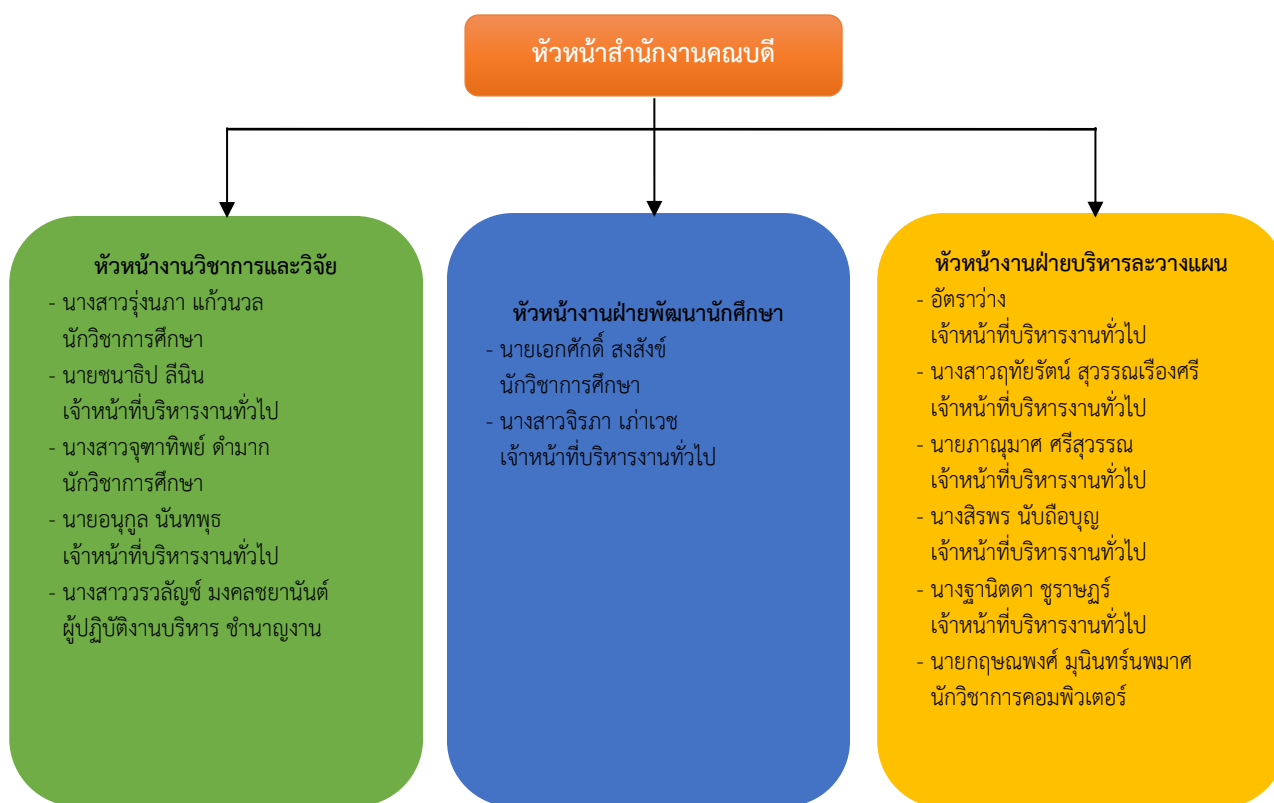
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. การปฏิบัติงานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research)
2. สภาพปัญหาของหน่วยงาน
3. การวางแผนนโยบายและการจัดการระบบสารสนเทศ (Planning Policy and Management Information System)
4. กรอบงานไอทิล
5. การจัดการการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management : ITSM)
6. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ
7. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
8. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
9. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การปฏิบัติงานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research)

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี เป็นหน่วยงานระดับคณะ ฯ ก่อตั้งขึ้นเป็นส่วนงานภายในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ตามประกาศจัดตั้งของสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เมื่อวันที่ 27 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2552 ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการและประสานงานด้านวิชาการของคณะ ฯ รวมถึงตระหนักและให้ความสำคัญในการดำเนินการตามฐานงาน (Platform) ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สู่อำนาจปฏิบัติโดยสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี ซึ่งเป็นหน่วยงานในการสนับสนุนการดำเนินการตามพันธกิจของคณะฯ ประกอบกับการบริหารจัดการองค์กรเป็นนโยบายหลักของการพัฒนา ประกอบกับบุคลากรสายสนับสนุนมีภาระหน้าที่ต้องรับผิดชอบหลายหน้าที่ ทำให้การบริหารจัดการเกิดความล่าช้าและไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดทำให้มีผลต่อการปฏิบัติงาน นักวิจัยจึงได้แนวคิดสำหรับจัดทำการพัฒนาการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เพื่อไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการให้บริการ การบริหารจัดการและการดำเนินงานตามพันธกิจของคณะฯ ด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกระดับ ตลอดจนใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นเครื่องมือในการ กำกับ ติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงาน และเป็นเครื่องมือในการช่วยสร้างความสำเร็จในการดำเนินงาน ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารของสำนักงานคณบดี

2. สภาพปัญหาของหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีระบบการศึกษาหลากหลาย มีเป้าหมายในการพัฒนาองค์กรและสังคมในระดับภูมิภาคและประเทศด้วยวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและนวัตกรรมภายใต้วิสัยทัศน์ "มหาวิทยาลัยนวัตกรรมเพื่อสังคม" ที่มุ่งผลิตนักปฏิบัติมืออาชีพ เพื่อเป็นกำลังแรงงานที่มีมาตรฐานก่อให้เกิดรายได้สูง สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในระดับสากล ซึ่งมีความสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และภารกิจใหม่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาว 20 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2580) เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย และหน่วยงานในสังกัด ให้ทัดเทียมและเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก (Disruption World) และการปรับตัวในยุคดิจิทัล (Digital Age) ด้วยการกำหนดฐานงาน (Platform) ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ จำนวน 7 ฐานงาน (7 Platform) ได้แก่

1) ด้านการจัดการศึกษา ด้วยฐานงานนวัตกรรมการศึกษา (RUTS Education Innovation Platform) การบริหารจัดการผู้สอนรูปแบบใหม่ (Re-RUTS Lecturer Platform) และการสร้างคนตามอัตลักษณ์ศรีวิชัย (RUTS Branding Platform)

2) ด้านการสร้างผลงานวิจัย ด้วยฐานงาน การสร้างผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม (Research Platform)

3) ด้านการบริการวิชาการ ด้วยฐานงานการให้บริการวิชาการและกิจกรรมเพื่อสังคม (Social Engagement Platform)

4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ด้วยฐานงานวิสาหกิจวัฒนธรรม (Cultural Enterprise Platform)

5) ด้านการบริหารจัดการองค์กร ด้วยฐานงานการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ (Modern Organization Management Platform)

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี เป็นหน่วยงานระดับคณะ ฯ ก่อตั้งขึ้นเป็นส่วนงานภายในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ตามประกาศจัดตั้งของสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เมื่อวันที่ 27 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2552 ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการและประสานงานด้านวิชาการของคณะ ฯ รวมถึงตระหนักและให้ความสำคัญในการดำเนินการตามฐานงาน (Platform) ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ส่งเสริมปฏิบัติโดยสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี ซึ่งเป็นหน่วยงานในการสนับสนุนการดำเนินการตามพันธกิจของคณะ ฯ ประกอบกับการบริหารจัดการองค์กรเป็นนโยบายหลักของการพัฒนา ประกอบกับบุคลากรสายสนับสนุนมีภาระหน้าที่ต้องรับผิดชอบหลายหน้าที่ ทำให้การบริหารจัดการเกิดความล่าช้าและไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดทำให้มีผลต่อการปฏิบัติงานนักวิจัยจึงได้แนวคิดสำหรับจัดทำแผนการพัฒนาระบบการติดตามผลการปฏิบัติงานตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เพื่อไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการให้บริการการบริหารจัดการและการดำเนินงานตามพันธกิจของคณะ ฯ ด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกกระดับ ตลอดจนใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นเครื่องมือในการ กำกับ ติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงาน และเป็นเครื่องมือในการช่วยสร้างความสำเร็จในการดำเนินงาน

ด้วยเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว เพื่อให้การบริหารจัดการองค์กรของคณะ ฯ มีรูปแบบการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองการให้ความสะดวกรวดเร็วและลดปัญหาสำหรับผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการวิจัยการพัฒนาระบบการติดตามผลการปฏิบัติงานตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ที่มีประโยชน์ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนางาน ด้านการบริหารจัดการองค์กรของมหาวิทยาลัยและคณะ ฯ ต่อไป

3. การวางแผนนโยบายและการจัดการระบบสารสนเทศ (Planning Policy and Management Information System)

ในการดำเนินงานในองค์กรต่าง ๆ หากต้องการนำระบบงานหรือเทคโนโลยีเข้ามาใช้ให้ประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องมีนโยบายที่ชัดเจนจากทั้งผู้บริหารและหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงการจัดการที่มีประสิทธิภาพด้วย ซึ่งจะช่วยนำไปสู่ความสำเร็จได้ โดยในปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในทุกองค์กรไม่ว่าจะมีขนาดใหญ่หรือเล็กก็ตาม การแข่งขันในตลาดธุรกิจก็เพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก ทำให้บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มีความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้และพื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์อย่างละเอียด โดยเฉพาะการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการสนับสนุนกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ยังรวมถึงการวางแผนและกำหนดนโยบายด้านระบบสารสนเทศ เช่น การจัดทำแผนแม่บทและกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องโดยเกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

สุพล พรหมมาพันธุ์ (2554 : 1) กล่าวถึงสาเหตุที่องค์กรธุรกิจนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานมากขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์หลักที่สำคัญหลายประการ ได้แก่ (1) การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (2) การเพิ่มผลผลิต (3) การเพิ่มคุณภาพในการบริการลูกค้า (4) การผลิตสินค้าใหม่และขยายผลิตภัณฑ์ (5) การสร้างทางเลือกในการแข่งขัน (6) การสร้างโอกาสทางธุรกิจ และ (7) การดึงดูดลูกค้าเพื่อป้องกันคู่แข่ง ข้อความดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการระบบสารสนเทศภายในองค์กร และยังเน้นถึงองค์ประกอบหลักที่องค์กรควรพิจารณาในการดำเนินนโยบายด้านสารสนเทศต่างๆ นอกจากนี้ การจัดการระบบสารสนเทศหรือไอทีในองค์กรนั้นต้องพึงพาองค์ประกอบหลายด้านที่มีความสัมพันธ์กัน เช่น การมีนโยบายหรือการวางแผนกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ การมีบุคลากรที่มีความรู้และความซื่อสัตย์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และงบประมาณที่เพียงพอ รวมถึงการจัดการที่ดี ซึ่งประกอบไปด้วยการวางแผน การจัดการองค์กร การจัดบุคลากรเข้าทำงาน การสั่งการ และการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ

4. กรอบงานไอทิล

ในปี 1980 รัฐบาลอังกฤษริเริ่มที่จะพัฒนากระบวนการจัดการการบริการด้าน IT ของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยได้ตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาแนวทางต่างๆ และในปี 1990 คณะทำงานดังกล่าวได้สรุปรายงานออกมาเป็นชุดหนังสือที่เรียกว่า IT Infrastructure Library หรือ ITIL ซึ่งเปิดตัวอย่างเป็นทางการในปีนั้น ทำให้เกิดการก่อตั้งกลุ่มสำหรับผู้สนใจเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ชื่อว่า IT Information Management Forum (ITIMF) ซึ่งต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น IT Service Management Forum (ITSMF)

ITIL ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ ITIL v.1 ในปี 1990 จนถึงปี 2007 มีการเพิ่มเติมและปรับปรุงเป็น ITIL v.3 เพื่อตอบสนองต่อแนวเทคโนโลยีและความเปลี่ยนแปลงในโลกธุรกิจ และในปี 2011 ได้มีการประกาศ ITIL 2011 (สุข เพลงจันทร์, 2555)

ITIL ถือเป็นการรวบรวมความรู้ด้านการบริหารจัดการที่มีอยู่แล้วและนำไปใช้ในวงการอุตสาหกรรมที่ต้องพึ่งพา IT ในเวลาต่อมา ITIL ได้ถูกกล่าวถึงในฐานะที่เป็น IT Service Management Framework และกลายเป็นมาตรฐาน de facto ในปัจจุบัน

การนำ ITIL มาใช้มีประโยชน์ในการปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การใช้ทรัพยากรให้มีความคุ้มค่ามากขึ้น การเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน ลดงานซ้ำซ้อนหรืองานที่ไม่จำเป็น ช่วยให้โครงการดำเนินไปตามแผนที่วางไว้ และสามารถปรับปรุงการให้บริการ IT แก่ลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงการหาต้นทุนของการให้บริการที่มีคุณภาพตามที่กำหนด (เทพฤทธิ์ ฤทธิ์ทองพิทักษ์, 2555)

ITIL 2011 ประกอบด้วย 5 ส่วนหลักที่ทำงานร่วมกันเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการบริการด้าน IT สามารถสรุปได้ดังนี้

1. กลยุทธ์ด้านงานบริการ (Service Strategy - SS): เป็นพื้นฐานสำหรับการพัฒนาการจัดการบริการ IT โดยให้ความสำคัญกับคำถามว่า "อะไร?" และ "ทำไม?" ก่อนที่จะตอบเรื่อง "อย่างไร?" เน้นการสร้างคุณค่า (Value Creation) ผ่านการกำหนดตลาดบริการ (Service Markets) และประเภทบริการที่ชัดเจน (Service Provider Type) รวมถึงการจัดการทรัพย์สินของบริการ (Service Assets) เป้าหมายขององค์กรควรกำหนดความคาดหวังด้านประสิทธิภาพของบริการให้ชัดเจน ซึ่งรวมถึงกระบวนการสำคัญ เช่น Financial Management for IT Services และ Business Relationship Management เป็นต้น

2. การออกแบบบริการ (Service Design - SD): ใช้ข้อมูลจาก Service Strategy มาพัฒนาและออกแบบบริการจริง โดยมุ่งเน้นที่การสร้างคุณค่าให้กับธุรกิจ การเตรียมความพร้อม และการมีแผนรองรับเหตุการณ์ไม่คาดคิด กระบวนการสำคัญในส่วนนี้รวมถึง Availability Management, Service Level Management, และ Design Coordination

3. การส่งผ่านงานบริการ (Service Transition - ST): เป็นการจัดทำแผนเพื่อส่งมอบบริการใหม่ หรือปรับเปลี่ยนบริการที่มีอยู่ โดยใช้ข้อมูลจาก Service Design เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบต่อธุรกิจผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น Change Management, Validation & Testing, และ Knowledge Management

4. การดำเนินงานบริการ (Service Operation - SO): มุ่งเน้นการจัดการและสนับสนุนบริการในแต่ละวัน รวมถึงการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อการให้บริการ กระบวนการที่สำคัญ เช่น Incident Management, Problem Management และ Access Management

5. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Service Improvement - CSI): เป็นการนำข้อมูลการบริการมาวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยกระบวนการสำคัญรวมถึงการวัดผล (Measure), การเก็บข้อมูล (Collect), การวิเคราะห์ข้อมูล (Analyze), และการดำเนินงานแก้ไขปัญหา (Implement corrective activities)

การประสานงานระหว่างส่วนประกอบเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรสามารถเพิ่มคุณค่าและพัฒนาการบริการ IT ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดได้ในระยะยาว (สุข เพลงจันทร์, 2555)

5. การจัดการการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management : ITSM)

หลักการของ IT Service Management (ITSM) คือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนความต้องการและเป้าหมายทางธุรกิจขององค์กร ซึ่งหมายความว่า IT จะต้อง "สนับสนุน" ธุรกิจ ไม่ใช่ธุรกิจที่ต้องสนับสนุน IT ในปัจจุบัน องค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ "Business Requirement" เป็นอันดับแรก โดยอิงจากหลัก "Business Leads IT" ทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้เป็นกลไกในการขับเคลื่อนธุรกิจและธุรกรรมต่าง ๆ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการจึงอิงจากกระบวนการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ IT Service Management (ITSM) ซึ่งมุ่งเน้นการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานและความพึงพอใจของลูกค้า โดย ITSM จะเน้นการวางแผนและดำเนินการเพื่อให้กลไกทางธุรกิจดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกับรักษาคุณภาพการบริการให้ตรงตามข้อตกลงทางธุรกิจ (Service Level Agreement: SLA)

หลักการของ ITSM มีหลายกรอบการทำงาน (Framework) ที่นิยมใช้ เช่น ITIL, CobiT, Val IT, ITUP, ASL และ MOF โดย ITSM จะมุ่งเน้นที่ "กระบวนการ" หรือ "Process-focused" เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการ โดยสามารถนำไปใช้ร่วมกับหลักการ Best Practice อื่น ๆ เช่น TQM, Six Sigma, CMMI หรือ Business Process Improvement (BPM) นอกจากนี้ ITSM ยังสนับสนุนหลักการ "IT Governance" หรือ "GRC" (Governance, Risk Management and Compliance) ด้วย

6. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ความหมายของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศมีความสำคัญต่อองค์กรในหลายภาคส่วน เช่น ธุรกิจ ภาครัฐ และภาคเอกชน โดยช่วยให้สามารถรวบรวมและใช้ข้อมูลสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบสารสนเทศเริ่มต้นจากการรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นหน่วยย่อยที่สำคัญ และผ่านกระบวนการประมวลผลเพื่อสร้างสารสนเทศ

โอกาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2560) นิยามระบบสารสนเทศว่าเป็นข้อมูลที่ถูกประมวลผลออกมาเป็นสารสนเทศ ซึ่งผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ ได้ อย่างไรก็ตาม ข้อมูลและสารสนเทศมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด โดยสารสนเทศจะมีความถูกต้องและเป็นประโยชน์ได้ก็ต่อเมื่อข้อมูลต้นทางมีความถูกต้อง หากข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลก็จะผิดพลาดตามไปด้วย ซึ่งมีคำพูดที่กล่าวว่า "Garbage In, Garbage Out" (GIGO) ที่สื่อความหมายว่า หากเราใส่ข้อมูลที่ไม่ดีเข้าไป ผลลัพธ์ที่ได้รับก็จะไม่ดีเช่นกัน

สุทธิเทพ ศิริพิพัฒนกุล (2552) อธิบายว่า สารสนเทศเกิดจากการประมวลผลข้อมูลที่เสร็จสมบูรณ์ และการได้มาซึ่งสารสนเทศไม่จำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์เสมอไป โดยก่อนที่คอมพิวเตอร์จะเข้ามาในงานด้านธุรกิจและการบริหารสถานศึกษา บางครั้งพนักงานระดับปฏิบัติการจะทำการเก็บข้อมูลและประมวลผลข้อมูลด้วยมือ (Manual Data Processing) เช่น การจัดเอกสาร การคำนวณ และการบันทึกข้อมูล แต่การประมวลผลด้วยมือมีโอกาสเกิดความผิดพลาดที่เรียกว่า "Human Error" ดังนั้นการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการประมวลผลข้อมูลที่เรียกว่าการประมวลผลข้อมูลด้วยอิเล็กทรอนิกส์

(Electronic Data Processing: EDP) ช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และความถูกต้องให้กับกระบวนการสร้างสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศที่ได้มีความถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ประเภทของระบบสารสนเทศ

Laudon and Laudon (2011) ได้แบ่งประเภทของระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานในองค์กรออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ปฏิบัติงาน: ระบบนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในระดับพื้นฐาน เช่น การจัดทำใบเสร็จรับเงินจากการขาย และการควบคุมวัสดุต่าง ๆ ของหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อช่วยดำเนินงานประจำวันและควบคุมรายการข้อมูลที่เกิดขึ้น

2. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ชำนาญการ: ระบบนี้ให้การสนับสนุนผู้ทำงานที่มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูล โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการนำความรู้ใหม่มาใช้งานและควบคุมการไหลเวียนของเอกสารในองค์กร

3. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร: นี่คือระบบที่ช่วยในการตรวจสอบ การควบคุม การตัดสินใจ และการบริหารงานสำหรับผู้บริหารระดับกลางขององค์กร

4. ระบบสารสนเทศระดับกลยุทธ์: ระบบนี้สนับสนุนการบริหารระดับสูง โดยช่วยในการวางแผนระยะยาว ซึ่งต้องพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายนอกและความสามารถภายในขององค์กร เช่น การวางแผนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่จะนำเสนอในอีก 5 ปีข้างหน้า

5. ในส่วนของการพัฒนาระบบสารสนเทศ (System Development) นั้น เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อแก้ไขปัญหาหรือสร้างโอกาสให้กับองค์กร โดยมีวงจรการพัฒนาระบบ 5 ระยะ ได้แก่:

ระยะที่ 1 การวางแผนโครงการ (Planning)

ระยะที่ 2 การวิเคราะห์ (Analysis)

ระยะที่ 3 การออกแบบ (Design)

ระยะที่ 4 การนำไปใช้ (Implementation)

ระยะที่ 5 การบำรุงรักษา (Maintenance)

การดำเนินการตามวงจรเหล่านี้สามารถช่วยให้องค์กรพัฒนาระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงขององค์กร (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2560, หน้า 507)

7. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ศุกลวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์ (2552) ให้ความหมายของคำว่า "ประสิทธิภาพ" (Efficiency) ว่า หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายในการทำงานโดยการใช้ทรัพยากรในทุกด้านให้น้อยที่สุด การใช้วิธีการ (Mean) ช่วยจัดสรรทรัพยากรให้ถูกต้องและลดการสิ้นเปลืองให้มากที่สุด โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) สำหรับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป จะหมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Performance) ถ้าผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย ก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง แต่หากผลลัพธ์ไม่ดีหรือมีข้อบกพร่อง ก็หมายถึงประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ

จิตตมา อัครธิติพงศ์ (2556) กล่าวว่าประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจสำคัญที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยองค์กรจะมีผลผลิตที่น่าพอใจในด้านการผลิตและบริการ ซึ่งนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและบุคลากรภายในองค์กร องค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีดังนี้:

สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร เช่น ตลาด ความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจ และการเปลี่ยนแปลงในสังคม

สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และวัฒนธรรมที่ส่งเสริมการทำงาน

ปัจจัยขององค์กร เช่น สภาพความพร้อมด้านอาคาร สถานที่ อุปกรณ์ และทุน

กระบวนการขององค์กร ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการผลิตและบริการที่น่าพอใจ รวมถึงการจัดตั้งโครงสร้าง การวางแผน บุคลากร แรงจูงใจ และการควบคุมคุณภาพการทำงาน

สมพิศ สุขแสน (2553) กล่าวว่า การพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมักจะพิจารณาจากการเปรียบเทียบผลผลิตที่ได้จากการใช้ทรัพยากร หรือการเปรียบเทียบระหว่าง Output กับ Input เพื่อนำเสนอว่าการทำงานขององค์กรบรรลุตามเป้าหมายได้ดีเพียงใด และมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างไร

สิริวดี ชูเชิด (2556) ให้ความหมายของ "ประสิทธิภาพการทำงาน" ว่าเป็นความสามารถและทักษะในการกระทำของตนเองหรือของผู้อื่น ซึ่งส่งผลให้การทำงานดีขึ้นและเจริญขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บรรลุถึงความพึงพอใจและความสงบสุขต่อทั้งตนเองและองค์กร

ขณะที่ Perterson and Plowman (ปัทมาพร ท่อชู, 2563) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงานไว้อย่างชัดเจน โดยแบ่งออกเป็น 4 ประการ ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน (Quality) ที่ต้องมีคุณภาพสูงและเป็นที่ยอมรับของผู้ผลิตและผู้บริโภค 2) ปริมาณ (Quantity) ที่ต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน 3) เวลา (Time) ที่ใช้ในการดำเนินงานต้องเหมาะสมและทันสมัย และ 4) ค่าใช้จ่าย (Cost) ที่จะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการเพื่อให้ได้ผลกำไรมากที่สุด

นอกจากนี้ พิรญา ชื่นวงศ์ (2560) ได้ให้ความหมายของ "ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน" ว่าเป็นการใช้งบประมาณและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีมุ่งหมายให้เกิดการทำในสิ่งที่ถูกต้องและไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร โดยการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสามารถทำได้โดยพิจารณา 3 แนวความคิด คือ 1) การบรรลุเป้าหมาย (Goal Optimization) 2) แนวความคิดด้านระบบการวิเคราะห์เป้าหมายที่เปลี่ยนแปลงได้ และ 3) การเน้นพฤติกรรมที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

8. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เฮอริเบิร์ต เอไซมอน (Herbert A. Simon) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเน้นว่าการพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นควรพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้ โดยประสิทธิภาพของงาน (Efficiency) สามารถแสดงได้ในสูตร $E = (O - I) + S$ ซึ่ง E แทนประสิทธิภาพ O คือ ผลผลิตที่ได้รับ I คือ ปัจจัยนำเข้าสำหรับการดำเนินการ และ S คือ ความพึงพอใจในผลงาน

ในขณะเดียวกัน เมเจอร์และเบรจ (Mager and Besch, 1967) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยประกอบด้วยประเด็นสำคัญดังนี้

ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว
 ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา
 ความสามารถจดจำเรื่องที่ผ่านมาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
 ความสามารถในการดัดแปลงเครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่ใช้ในงาน
 ความสามารถในการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจ

นอกจากนี้ Woodcock (1989) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย 11 ด้าน เช่น ความสมดุลในบทบาท, เป้าหมายที่ชัดเจน, การเปิดเผยและเผชิญ, การสนับสนุนและความไว้วางใจ, และการสื่อสารที่ดี

สุดท้ายนี้ จากแนวคิดของ Peterson และ Plowman (1953) สรุปได้ว่ามี 4 องค์ประกอบหลักในการวัดประสิทธิภาพ ได้แก่ คุณภาพงาน, ปริมาณงาน, เวลา และค่าใช้จ่าย โดยพิจารณาให้การทำงานมีคุณภาพสูง ตรงตามเป้าหมาย คุ่มค่าในเวลา และมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม

ด้วยข้อมูลเหล่านี้ ทำให้สามารถอนุมานได้ว่าการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพนั้นควรเน้นที่กระบวนการทำงานและความคุ้มค่าของทรัพยากร เพื่อให้ได้ผลผลิตที่ดีที่สุดภายใต้งบประมาณที่ถูกต้องที่สุด

9. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในด้านงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับบริการโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ นักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้:

Weber (1966) ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนที่สุดคือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยการให้บริการจะต้องปราศจากอารมณ์และความชอบพอส่วนตัว ทำให้ทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่เหมือนกัน

Katz และ Kahn (1978) ได้เสนอหลักการที่สำคัญในการให้บริการซึ่งควรยึดถือปฏิบัติ ได้แก่:

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) - การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับลูกค้าจะต้องจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องงานเท่านั้น

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) - ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ โดยไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) - การให้บริการจะต้องไม่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

Hoffman และ Bateson (2006) ได้รวบรวมหลักการบริการที่ช่วยสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ 5 ข้อ ได้แก่:

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ - การบริการจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

2. ความสม่ำเสมอ - การให้บริการจะต้องดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่หยุดชะงักตามความพอใจของผู้ให้บริการ

3. ความเสมอภาค - ผู้มาใช้บริการทุกคนจะต้องได้รับการบริการอย่างเท่าเทียม ไม่มีสิทธิพิเศษแก่บุคคลใด

4. ความประหยัด - ค่าใช้จ่ายในการบริการจะต้องไม่เกินกว่าผลที่ได้รับ

5. ความสะดวก - การบริการจะต้องเป็นไปอย่างสะดวกสบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรมากนัก โดยไม่สร้างภาระให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ชัชวาล อรรถศรีศุภทัต (2011) กล่าวถึงแนวคิดการวัดคุณภาพการให้บริการ โดยระบุว่า การวัดคุณภาพบริการมักใช้อย่างหนึ่งคือ ดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Index - CSI) ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการ เพื่อสะท้อนถึงคุณภาพบริการที่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่มักเกิดขึ้นในการวัดคุณภาพบริการคือ วิธีการที่ใช้ในการสะท้อนคุณภาพ รวมถึงการตอบสนองต่อความคาดหวังที่เกิดขึ้นจริง

นอกจากนี้ โคเลอร์และแพนนาวสกี (Koehler and Pankowski, 1996) ได้เสนอหลักการสำคัญในการวัดคุณภาพบริการ โดยแบ่งเป็น 4 ประการหลัก ได้แก่:

1. ความคาดหวังของผู้บริการ: การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริงและสร้างความประทับใจด้วยการตั้งคำถามสำหรับวัดความพึงพอใจให้ถูกต้อง

2. ภาวะความเป็นผู้นำภายในองค์กร: การแสดงออกถึงการกระทำที่นำไปสู่คุณภาพจากผู้บริหารและการส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรให้ดีขึ้น

3. การปรับปรุงขั้นตอน: การอธิบายและปรับปรุงขั้นตอนต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน รวมถึงการติดตามผลสะท้อนกลับจากการปรับปรุง

4. จัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ: การคัดเลือกและจัดสรรข้อมูลที่สำคัญเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากหลายช่องทาง

องค์ประกอบเหล่านี้ จะช่วยในการกำหนดระดับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญอย่างเช่น ความเชื่อถือได้ (Reliability), การตอบสนอง (Responsiveness), ความสามารถ (Competence), การเข้าถึง (Access), ความสุภาพ (Courtesy), การสื่อสาร (Communication), ความเชื่อถือได้ (Credibility), ความมั่นคงปลอดภัย (Security), ความเข้าใจในลูกค้า (Customer Understanding) และปัจจัยสัมผัสได้ (Tangibles) ที่มีผลต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

การวัดคุณภาพการให้บริการและความคาดหวังของผู้รับบริการสามารถพิจารณาได้เป็น 2 ระดับ ตามแนวคิดของแบร์รี่ (Berry, 1988) ดังนี้

1. คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) คือ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับการตอบสนองในระดับนี้ ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ

2. คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) คือ สิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง หากไม่มีลูกค้าอาจไม่รู้สึกว่าขาดอะไรไป แต่หากมีการให้บริการในระดับนี้ ลูกค้าจะรู้สึกประทับใจและชื่นชม ทั้งนี้เมื่อเวลาผ่านไป ความคาดหวังในระดับนี้อาจกลายมาเป็นคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังในระดับที่ต้องมีได้

ในการประเมินระบบการบริการจะต้องพิจารณาจากลักษณะของการให้บริการซึ่งต้องมีมิติคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่ การให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้องและการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยมีองค์ประกอบสำคัญดังนี้:

2.1 ปัจจัยนำเข้า: คือ ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ

2.2 กระบวนการ: หมายถึง รูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยองค์ประกอบดังต่อไปนี้:

1. การเข้าถึงบริการ: ผู้ให้บริการต้องสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วและสะดวกสบาย

2. ความปลอดภัย: ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต้องรู้สึกปลอดภัยในขณะรับบริการ

3. ผลลัพธ์การยอมรับของผู้รับบริการ: ผู้รับบริการต้องรู้สึกยอมรับในบริการที่ได้รับ ซึ่งประกอบด้วย:

3.1 ประสิทธิภาพ: คือ ผลลัพธ์ที่ผู้รับบริการได้รับจากการใช้บริการนั้น

3.2 ประสิทธิภาพคุ้มค่า: คือ ความรู้สึกว่าการบริการนั้นคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป และมีคุณภาพที่ดี ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

3.3 ความเสมอภาค: การให้บริการต้องมีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติหรือเอื้อประโยชน์กับบุคคลใดเป็นพิเศษ

แบร์รี่ (Berry, 1988) ระบุว่าตัวบ่งชี้คุณภาพการให้บริการถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการประเมินและปรับปรุงคุณภาพบริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ตัวบ่งชี้คุณภาพ ประกอบด้วย 3 ลักษณะ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ด้านโครงสร้าง เน้นการจัดการระบบการทำงานที่มีคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นในด้านการให้บริการหรือการบริหารจัดการ เช่น การจัดวางระบบโปรแกรมการผลิตเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต

ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ คือการกำหนดแผนงานตามระบบที่ได้วางไว้ ซึ่งสามารถประเมินได้จากขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ด้านผลลัพธ์ คือการบ่งชี้ผลจากการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการ

2. วิธีสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพ สามารถทำได้ดังนี้

สร้างเป้าหมายร่วมกับทีมงาน

กำหนดขอบเขตการให้บริการ

ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

ค้นหามุมมองที่สำคัญในการให้บริการ พร้อมทั้งติดตามผล

กำหนดเครื่องบ่งชี้

ตั้งเป้าหมายที่สอดคล้องกับเครื่องบ่งชี้ที่สามารถบอกปัญหาและโอกาสในการพัฒนา

วางรูปแบบในการเก็บข้อมูล

กำหนดความถี่ในการเก็บผลจากเครื่องบ่งชี้

วางแผนทดสอบเครื่องบ่งชี้

กำหนดผู้ใช้ประโยชน์จากผลการประเมินเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนางานต่อไป

3. วิธีการและขั้นตอนในการสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพการบริการ ให้มีประสิทธิภาพ ต้องดำเนินการตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องและเลือกตัวบ่งชี้ โดยพิจารณาจากเอกสารที่ได้ ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นที่ 2 กลั่นกรองเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ ให้ตรงกับเนื้อหาที่ได้ศึกษาค้นคว้ามา

ขั้นที่ 3 ทดสอบหาความน่าเชื่อถือ โดยนำแบบทดสอบไปทดลองใช้ในสถานการณ์จริงเพื่อ ประเมินตัวบ่งชี้ในการค้นหาปัญหาคุณภาพของข้อมูล

ขั้นที่ 4 ทำการจำลองการใช้งาน เพื่อศึกษาตัวบ่งชี้ที่ได้ผ่านการใช้งานจริง โดยการ ตรวจสอบว่าตัวบ่งชี้มีศักยภาพและความแม่นยำเพียงใด

จากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่าการดำเนินงานให้มีความจำเป็นต้องมีการวางแผนรูปแบบการทำงาน รวมถึงเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการหรือการปรับปรุงแก้ไขการทำงาน วิธีการสร้าง และขั้นตอนการเก็บข้อมูลด้วยตัวบ่งชี้จะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพและลดข้อผิดพลาดในการเก็บข้อมูล โดยข้อมูลที่ได้จะสามารถนำไปใช้ในสถานการณ์จริงเพื่อวัดคุณภาพและกำหนดทิศทางการดำเนินงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิม ใจทิม (2561) ได้ทำวิจัยเรื่องการประยุกต์ใช้ ITIL Version 3 กับงานให้บริการด้าน IT กรณีศึกษา : บริษัท เอสเอติก คอนซัลแทนท์ จำกัด (ธนพรคลินิก) ได้นำกรอบการทำงานของ ITIL Version 3 มาใช้ในการกำหนดรูปแบบ ขอบเขตต่างๆ ของการให้บริการในการบริหารจัดการการ ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร เมื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างระบบงานเดิมกับ ระบบงานใหม่โดยวัดผลจากงานของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความ พึงพอใจมากขึ้นต่อการให้บริการของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตอบสนองต่อ ผู้ใช้บริการได้รวดเร็วขึ้น และสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นมาประเมินหา ปัญหาของระบบที่ให้บริการเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขได้ นอกจากนี้ข้อมูลที่รวบรวมไว้สามารถนำไปใช้ในการ เป็นแหล่งความรู้สำหรับเจ้าหน้าที่คนใหม่ที่เข้ามาทำงานแทนคนเก่าได้เป็นอย่างดี

ปฐมภูมิ วิชิตโชติ (2559) ได้ทำวิจัยเรื่องการประยุกต์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษา การใช้งานโปรแกรม GLPI ของพนักงานบริษัทในเครือวาลิโอ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและความตั้งใจในการใช้งานโปรแกรม GLPI รวมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการใช้งานโปรแกรม GLPI ของพนักงานบริษัทในเครือวาลิโอ โดย นำแบบจำลองการผนวกทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) มาประยุกต์ใช้ ผลการวิจัย พบว่าพนักงานบริษัทในเครือวาลิโอมีระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับสูงและมีความ ตั้งใจในการใช้งานโปรแกรม GLPI อยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ยังพบว่าความคาดหวังถึง ประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานโปรแกรม GLPI มากที่สุด รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน, อิทธิพลทางสังคม และความคาดหวังในการใช้งานตามลำดับ

ประสาน แก้วก้อน (2559) ได้ทำวิจัยเรื่องการประยุกต์กระบวนการ ITIL กับกระบวนการ ให้บริการรับแจ้งเหตุแก้ไขปัญหา จุดมุ่งหมายในการศึกษานี้เป็นการศึกษากระบวนการให้บริการรับแจ้ง เหตุแก้ไขปัญหาเพื่อลดระยะเวลาในการวิเคราะห์ปัญหาและระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ กลับสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด โดยสามารถที่จะตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการนำกรอบความรู้ของ ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ทางด้านการ

ให้บริการด้าน IT ในส่วนของการปฏิบัติงานด้านการบริการ (Service Operation Process) มาใช้ในการออกแบบเพื่อเป็นแนวทางการให้บริการการรับแจ้งเหตุแก้ปัญหาการให้บริการ ทำให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้บริการ

มาริสสา ศรีชมพู (2555) ได้ทำวิจัยเรื่องระบบบริหารจัดการสนับสนุนแผนกคอมพิวเตอร์ วิทยาลัย โรงเรียนโอเชียน มาริน่า ยอซท์ คลับ ได้มีการนำกระบวนการบริหารด้วยวิธีการที่ดีที่สุดของไอทิล มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน และปรับปรุงกระบวนการ สำหรับให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถให้บริการ และดำเนินการอย่างเป็นระบบ ซึ่งนำมาตรฐานนี้มาใช้เป็นกรอบการดำเนินงานให้กับเจ้าหน้าที่ การให้บริการนั้นจะต้องตรงกับ ข้อตกลงในการให้บริการที่ได้กำหนดไว้ในโครงการ ซึ่งจะทำให้มีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างรวดเร็ว และการทำงานมีประสิทธิภาพ

นงลักษณ์ ทरणันท์ (2560) ได้ทำวิจัยเรื่องการบริหารจัดการด้านไอทีโดยการนำไอทิล 3 มาประยุกต์ใช้ในการสนับสนุนระบบการรับแจ้งปัญหา วิทยาลัย สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ซึ่งจากการนำมาตรฐานไอทิล 3 มาประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการด้านไอทีระบบการรับแจ้งปัญหา ของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร พบว่าช่วยลดเวลาขึ้นตอนการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการจากผู้ให้บริการ โดยนำกระบวนการจัดการระดับบริการ การจัดการรูปแบบการบริการ การจัดการการเปลี่ยนแปลง การจัดการโครงสร้าง การจัดการปัญหา และการรับแจ้งปัญหามาใช้ เมื่อทำการประเมินผลจากผู้รับบริการ พบว่า ประสิทธิภาพของการประยุกต์ใช้มาตรฐานไอทิลกับการบริหารจัดการด้านไอทีระบบการรับแจ้งปัญหาอยู่ในระดับดี ช่วยทำให้การแจ้งปัญหาของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

Antti Lahtela (2010) ได้ทำวิจัยเรื่อง Implementing an ITIL-based IT Service Management Measurement System โดยมีวัตถุประสงค์การบริหารบริการในโครงสร้างพื้นฐานและแนวทางในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีวิธีการออกแบบการจัดการและสนับสนุนการบริการตามมาตรฐานไอทิล ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย การบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบไปด้วยแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดที่สามารถถูกนำมาใช้ในการดำเนินการสำหรับกระบวนการสนับสนุนการบริการตามมาตรฐานไอทิล รวมถึงรายการของตัวชี้วัดกระบวนการมันไม่ได้ให้ข้อมูลเพียงพอ วิธีการจัดการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการวัดประสิทธิภาพการดำเนินการตามมาตรฐานไอทิล โดยมีการวัดประสิทธิภาพการบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการดำเนินโครงการที่ได้รับการเสนอ ซึ่งสามารถใช้ในการวัดประสิทธิภาพของกระบวนการส่งมอบบริการที่ได้รับการพัฒนาในความร่วมมือระหว่าง MaSSI (ผู้จัดการฝ่ายบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) ในโครงการการวิจัยและบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ในฟินแลนด์

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

รายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) เรื่อง การพัฒนาระบบการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (The development of a follow-up system for compliance with government letter orders Faculty of Industrial Education and Technology Rajamangala University of Technology Srivijaya.) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.
2. วิธีการสร้างเครื่องมือการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูล และอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนที่คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ และบุคลากรสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี จำนวน 58 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้
 - 2.1 กลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่
 - ผู้เชี่ยวชาญคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูล จำนวน 2 ท่าน
 - ผู้เชี่ยวชาญด้านงานสารบรรณ จำนวน 1 ท่าน
 - 2.2 กลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่
 - อาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี จำนวน 40 คน
 - บุคลากรสายสนับสนุนคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี จำนวน 15 ท่าน

วิธีการสร้างเครื่องมือการวิจัย

- วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้
1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศจากเอกสาร หนังสือบทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ โดยใช้หลักการเกี่ยวกับแนวคิดวงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle: SDLC) และกรอบมาตรฐานด้านไอที
 2. ระบบการผลปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

3. ทำการสร้างแบบประเมินให้สอดคล้องกับระบบฯที่พัฒนาขึ้น โดยแบ่งแบบประเมินออกเป็น 3 ชุด คือ แบบประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบฯ และแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

4. ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบและประเมินเพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามจำนวน 3 ชุด ได้แก่

1. แบบประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ที่มีต่อประสิทธิภาพของการใช้การพัฒนาระบบติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

2. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบติดตามผลการปฏิบัติ ตามข้อสั่งการของหนังสือราชการคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากทฤษฎี แนวคิดที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ และสถานะของผู้ใช้งาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น ซึ่งคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบ Likert Scale โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับความคิดเห็น ดังนี้

5 คะแนน การแปลผล เห็นด้วยมากที่สุด

4 คะแนน การแปลผล เห็นด้วยมาก

3 คะแนน การแปลผล เห็นด้วยปานกลาง

2 คะแนน การแปลผล เห็นด้วยน้อย

1 คะแนน การแปลผล เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่มีต่อระบบติดตามผลการปฏิบัติ ตามข้อสั่งการของหนังสือราชการคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากทฤษฎี แนวคิดที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุและประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น ซึ่งคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบ Likert Scale โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับความคิดเห็น ดังนี้

- 5 คะแนน การแปลผล เห็นด้วยมากที่สุด
 4 คะแนน การแปลผล เห็นด้วยมาก
 3 คะแนน การแปลผล เห็นด้วยปานกลาง
 2 คะแนน การแปลผล เห็นด้วยน้อย
 1 คะแนน การแปลผล เห็นด้วยน้อยที่สุด
- ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การทดสอบเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยทำความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาที่จะทำวิจัย เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามและทำการตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา เสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย ด้วยค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

- +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวัด
 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวัด
 -1 หมายถึง คำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวัด

นำคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตามสูตร (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสตร์, 2547, หน้า 145-146)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

- Σ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 R แทน คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อ
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การแปลความหมาย มีดังนี้

- ค่า IOC > 0.5 หมายความว่า คำถามนั้นตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
 ค่า IOC < 0.5 หมายความว่า คำถามนั้นไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงของแบบสอบถามชุดนี้ มีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้เท่ากับ 0.70

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) ของ Cronbach's Alpha ได้ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มากกว่า 0.70 ซึ่งยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการกำหนดแหล่งข้อมูลคือ แหล่งปฐมภูมิ โดยผู้วิจัยใช้บริการจากเว็บไซต์ Google ที่เรียกว่า Google Form ในกาสร้างแบบสอบถามออนไลน์ขึ้นมาหลังจากนั้นผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามออนไลน์ไปยังให้กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้เชี่ยวชาญคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูล จำนวน 2 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านงานสารบรรณ จำนวน 1 ท่าน บุคลากรของสำนักงานคณบดี จำนวน 15 คน และอาจารย์ จำนวน 40 คน ใช้ระบบติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย หลังจากนั้นกลุ่มตัวอย่างทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ ฯ เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบถ้วนตามจำนวน ก็ดำเนินการตรวจสอบแบบสอบถามออนไลน์ที่ได้รับมาเพื่อตรวจดูความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าต่าง ๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาค่าความถี่และร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายด้านและโดยรวม จากนั้นนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ตามแนวคิดของ วัฒนา สุนทรธัย (2551) โดยแบ่งคะแนนเป็นช่วง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาปรับใช้ดังนี้

| คะแนนเฉลี่ย | ระดับ |
|-------------|------------|
| 4.51-5.00 | มากที่สุด |
| 3.51-4.50 | มาก |
| 2.51-3.50 | ปานกลาง |
| 1.51-2.50 | น้อย |
| 1.00-1.50 | น้อยที่สุด |

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การหาค่าสถิติพื้นฐาน คือค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ฯ โดยใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ (บุญชมศรีสะอาด, 2549: 101-103)

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ซึ่งใช้สูตรดังนี้

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

| | | | |
|-------|---|-----|--------------------------------------|
| เมื่อ | P | แทน | ค่าร้อยละ |
| | F | แทน | ค่าความถี่ที่ต้องการแปลให้เป็นร้อยละ |
| | N | แทน | ค่าจำนวนความถี่ทั้งหมด |

1.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

ค่าเฉลี่ยมีหลายชื่อ ได้แก่ คะแนนเฉลี่ย ตัวกลางเลขคณิต ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่ากลาง ซึ่งหาได้โดยการนำข้อมูลทุกค่ามารวมกันแล้วหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด มีวิธีการหาดังนี้ (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2544: 180)

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

| | | | |
|-------|-----------|-----|------------------------|
| เมื่อ | \bar{x} | แทน | ค่าร้อยละ |
| | $\sum x$ | แทน | ผลรวมของคะแนนทั้งหมด |
| | N | แทน | จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง |

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตรดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

| | | | |
|-------|----------|-----|------------------------|
| เมื่อ | S.D. | แทน | ค่าร้อยละ |
| | X | แทน | คะแนนแต่ละตัว |
| | $\sum x$ | แทน | ผลรวมของคะแนนทั้งหมด |
| | N | แทน | จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง |

บทที่ 4 ผลการศึกษา

รายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) เรื่อง การพัฒนาระบบการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (The development of a follow-up system for compliance with government letter orders Faculty of Industrial Education and Technology Rajamangala University of Technology Srivijaya.) โดยกลุ่มตัวอย่างคือ อาจารย์และบุคลากรสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี จำนวน 58 คน วิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Regression Analysis โดยวิเคราะห์ประมวลผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science) ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอผลการศึกษาลำดับ ดังนี้

4.1 ผลการศึกษากลุ่มผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

| (n=19) | | |
|------------|-----------|------------|
| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
| ชาย | 6 | 31.6 |
| หญิง | 13 | 68.4 |
| รวม | 19 | 100 |

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเพศหญิง มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 68.4 รองลงมาได้แก่ เพศชาย มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน

| (n=19) | | |
|-------------|-----------|------------|
| ตำแหน่งงาน | จำนวน | ร้อยละ |
| อาจารย์ | 2 | 10.5 |
| เจ้าหน้าที่ | 17 | 89.5 |
| รวม | 19 | 100 |

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 89.5 รองลงมาได้แก่ อาจารย์ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน (n=19)

| ประสบการณ์ทำงาน | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------|-----------|------------|
| 1-2 ปี | 4 | 21.1 |
| 3-4 ปี | 3 | 15.8 |
| 5-6 ปี | 5 | 26.3 |
| 8 ปีขึ้นไป | 7 | 36.8 |
| รวม | 19 | 100 |

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 8 ปีขึ้นไป มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาได้แก่ 5-6 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาได้แก่ 1-2 ปี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 และ 3-4 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น ในภาพรวม

| ความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) | ความหมาย |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------------|
| 1. การประเมินด้านความครบถ้วนตามความต้องการ (Functional Requirement Test) | 4.74 | 0.860 | มากที่สุด |
| 2. การประเมินด้านหน้าที่ของระบบ (Functional Test) | 4.62 | 0.609 | มากที่สุด |
| 3. การประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) | 4.55 | 0.378 | มากที่สุด |
| 4. การประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test) | 4.87 | 0.193 | มากที่สุด |
| รวม | 4.69 | 0.473 | มากที่สุด |

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น ในภาพรวม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ การประเมินด้านความครบถ้วนตามความต้องการ

(Functional Requirement Test) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และน้อยที่สุดคิดว่าการประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น การประเมินด้านความครบถ้วนตามความต้องการ (Functional Requirement Test)

| การประเมินด้านความครบถ้วนตามความต้องการ (Functional Requirement Test) | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) | ความหมาย |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| 1. สนับสนุนการให้บริการด้าน IT มีบทบาทสำคัญในการช่วยพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น | 4.79 | 0.895 | มากที่สุด |
| 2. การสนับสนุนการแก้ปัญหาเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบหรือบริการด้าน IT ได้อย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ | 4.64 | 0.913 | มากที่สุด |
| 3. มีการจัดเก็บข้อมูล ปรับเปลี่ยน และแสดงรายละเอียดของปัญหา (Incident) อย่างเป็นระบบเพื่อให้สามารถวิเคราะห์และแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 4.70 | 0.881 | มากที่สุด |
| 4. มีการตรวจสอบข้อมูลของผู้ใช้งานที่แจ้งเข้ามาในระบบ | 4.81 | 0.826 | มากที่สุด |
| รวม | 4.74 | 0.860 | มากที่สุด |

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น การประเมินด้านความครบถ้วนตามความต้องการ (Functional Requirement Test) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามี การตรวจสอบข้อมูลของผู้ใช้งานที่แจ้งเข้ามาในระบบมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 รองลงมาคือ สนับสนุนการให้บริการด้าน IT มีบทบาทสำคัญในการช่วยพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และน้อยที่สุดคิดว่าการสนับสนุนการแก้ปัญหาเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบหรือบริการด้าน IT ได้อย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น การประเมินด้านหน้าที่ของระบบ (Functional Test)

| การประเมินด้านหน้าที่ของระบบ (Functional Test) | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) | ความหมาย |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------------|
| 1. ความถูกต้องในการให้บริการด้าน IT เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น | 4.79 | 0.692 | มากที่สุด |
| 2. เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบหรือบริการด้าน IT ได้อย่างรวดเร็ว ควรมีการสนับสนุนการแก้ปัญหาให้มีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | 4.69 | 0.710 | มากที่สุด |
| 3. ความถูกต้องในการ จัดเก็บข้อมูลปรับเปลี่ยนติดตามและแสดงข้อมูล รายละเอียดของปัญหาได้ | 4.59 | 0.714 | มากที่สุด |
| 4. ความถูกต้องในการตรวจสอบสิ่งที่ผู้ใช้งานแจ้งเข้ามาว่าเป็นปัญหา หรือการร้องขอบริการ | 4.39 | 0.694 | มาก |
| รวม | 4.62 | 0.609 | มากที่สุด |

จากตาราง 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น การประเมินด้านหน้าที่ของระบบ (Functional Test) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความถูกต้องในการให้บริการด้าน IT เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 รองลงมา เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบหรือบริการด้าน IT ได้อย่างรวดเร็ว ควรมีการสนับสนุนการแก้ปัญหาให้มีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 และน้อยที่สุดคิดว่าความถูกต้องในการตรวจสอบสิ่งที่ผู้ใช้งานแจ้งเข้ามาว่าเป็นปัญหา หรือการร้องขอบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น การประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test)

| การประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) | ความหมาย |
|-----------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------------|
| 1. ความง่ายในการใช้งานของระบบ | 4.48 | 0.599 | มาก |
| 2. ความเหมาะสมในการเลือกใช้นาฬิกาของตัวอักษรบนจอภาพ | 4.38 | 0.573 | มาก |
| 3. ความเหมาะสมในการ ใช้สีของตัวอักษรและรูปภาพ | 4.75 | 0.512 | มากที่สุด |
| 4. ความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการออกแบบหน้าจอของระบบ | 4.60 | 0.554 | มากที่สุด |
| รวม | 4.55 | 0.378 | มากที่สุด |

จากตาราง 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น การประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพเหมาะสมในการ ใช้สีของตัวอักษรและรูปภาพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 รองลงมา ความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการออกแบบหน้าจอของระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และน้อยที่สุดคิดว่าความเหมาะสมในการเลือกใช้นาฬิกาของตัวอักษรบนจอภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น การประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test)

| การประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test) | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) | ความหมาย |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------------|
| 1. การกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านในระบบจะ ใช้สำหรับการตรวจสอบและเข้าใช้งานอย่างถูกต้อง | 4.58 | 0.501 | มากที่สุด |
| 2. การตรวจสอบสิทธิ์ของผู้ใช้ระบบในระดับต่าง ๆ จะต้องดำเนินการก่อนการใช้งาน เพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยและการเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้องตามสิทธิ์ของแต่ละบุคคล | 4.96 | 0.184 | มากที่สุด |
| 3. การควบคุมการใช้งานตามสิทธิ์ของผู้ใช้ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง | 4.96 | 0.161 | มากที่สุด |
| 4. ความเหมาะสมในการรักษาความปลอดภัยของระบบ | 4.97 | 0.138 | มากที่สุด |
| รวม | 4.87 | 0.193 | มากที่สุด |

จากตาราง 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น การประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความเหมาะสมในการรักษาความปลอดภัยของระบบมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 รองลงมา การตรวจสอบสิทธิ์ของผู้ใช้ระบบในระดับต่าง ๆ จะต้องดำเนินการก่อนการใช้งาน เพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยและการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการตามสิทธิ์ของแต่ละบุคคล และการควบคุมการใช้งานตามสิทธิ์ของผู้ใช้ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 และน้อยที่สุดคิดว่าการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านในระบบจะใช้สำหรับการตรวจสอบและเข้าใช้งานอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้ให้บริการความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คือ เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพในการติดตามการทำงานของบุคลากร โดยช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและประหยัดเวลา นอกจากนี้ยังสามารถป้องกันการลืมนของสายสนับสนุน และช่วยในการประชาสัมพันธ์หนังสือภายในหน่วยงานได้อย่างทั่วถึงอีกด้วย

4.2 ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

(n=60)

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|-----------|------------|
| ชาย | 39 | 65.0 |
| หญิง | 21 | 35.0 |
| รวม | 60 | 100 |

จากตาราง 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเพศชาย มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาได้แก่ เพศหญิง มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน

(n=60)

| ตำแหน่งงาน | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------|-----------|------------|
| อาจารย์ | 41 | 68.3 |
| เจ้าหน้าที่ | 19 | 31.7 |
| รวม | 60 | 100 |

จากตาราง 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน อาจารย์ มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น ในภาพรวม

| ความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) | ความหมาย |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|
| 1. การประเมินด้านความครบถ้วนตามความต้องการ (Functional Requirement Test) | 4.45 | 0.564 | มาก |
| 2. การประเมินด้านหน้าที่ของระบบ (Functional Test) | 4.57 | 0.453 | มากที่สุด |
| 3. การประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) | 4.40 | 0.323 | มาก |
| 4. การประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test) | 4.51 | 0.264 | มากที่สุด |
| รวม | 4.48 | 0.294 | มาก |

จากตาราง 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น ในภาพรวม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการประเมินด้านหน้าที่ของระบบ (Functional Test) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมา คือ การประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และน้อยที่สุดคิดว่าการประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น การประเมินด้านความครบถ้วนตามความต้องการ (Functional Requirement Test)

| การประเมินด้านความครบถ้วนตามความต้องการ (Functional Requirement Test) | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) | ความหมาย |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|------------|
| 1. สนับสนุนการแก้ปัญหาเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบหรือบริการด้าน IT | 4.65 | 0.650 | มากที่สุด |
| 2. มีการจัดเก็บข้อมูล ปรับเปลี่ยน และแสดงรายละเอียดของปัญหา (Incident) อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 4.29 | 0.791 | มาก |
| 3. มีการติดตามสถานะการแจ้งขอรับบริการ | 4.42 | 0.697 | มาก |
| 4. สามารถแก้ไขปัญหาสามารถทำได้โดยการใช้วิธีการที่เหมาะสม | 4.42 | 0.664 | มาก |
| รวม | 4.45 | 0.564 | มาก |

จากตาราง 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น การประเมินด้านความครบถ้วนตามความต้องการ (Functional Requirement Test) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าสนับสนุนการแก้ปัญหาเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบหรือบริการด้าน IT มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 รองลงมา คือ มีการติดตามสถานะการแจ้งขอรับบริการและสามารถแก้ไขปัญหาสามารถทำได้โดยการใช้วิธีการที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และน้อยที่สุดคิดว่าการจัดเก็บข้อมูลปรับเปลี่ยน และแสดงรายละเอียดของปัญหา (Incident) อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น การประเมินด้านหน้าที่ของระบบ (Functional Test)

| การประเมินด้านหน้าที่ของระบบ (Functional Test) | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) | ความหมาย |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------------|
| 1. ความถูกต้องในการจัดเก็บข้อมูลการขอรับบริการ | 4.40 | 0.581 | มาก |
| 2. ความถูกต้องในการปรับปรุงและแก้ไขข้อมูลเพื่อขอรับบริการ | 4.59 | 0.632 | มากที่สุด |
| 3. ความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้รับจากการประมวลผลในระบบ | 4.52 | 0.605 | มากที่สุด |
| 4. ระบบมีการตรวจสอบข้อมูลการขอรับบริการ และมีการป้องกันข้อผิดพลาดในการขอรับบริการที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ | 4.76 | 0.540 | มากที่สุด |
| รวม | 4.57 | 0.453 | มากที่สุด |

จากตาราง 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น การประเมินด้านหน้าที่ของระบบ (Functional Test) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าระบบมีการตรวจสอบข้อมูลการขอรับบริการและมีการป้องกันข้อผิดพลาดในการขอรับบริการที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 รองลงมา ความถูกต้องในการปรับปรุงและแก้ไขข้อมูลเพื่อขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และน้อยที่สุดคิดว่าความถูกต้องในการจัดเก็บข้อมูลการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น การประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test)

| การประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) | ความหมาย |
|----------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------|
| 1. ความง่ายในการใช้งานของระบบ | 4.30 | 0.493 | มาก |
| 2. ความเหมาะสมในการเลือกใช้ขนาดของตัวอักษรบนจอภาพ | 4.39 | 0.547 | มาก |
| 3. ความเหมาะสมในการ ใช้สีของตัวอักษรและรูปภาพ | 4.39 | 0.512 | มาก |
| 4. ความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการออกแบบหน้าจอของระบบ | 4.54 | 0.609 | มากที่สุด |
| รวม | 4.40 | 0.323 | มาก |

จากตาราง 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น การประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการออกแบบหน้าจอของระบบมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 รองลงมา ความเหมาะสมในการเลือกใช้ขนาดของตัวอักษรบนจอภาพ และความเหมาะสมในการ ใช้สีของตัวอักษรและรูปภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และน้อยที่สุดคิดว่าความง่ายในการใช้งานของระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น การประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test)

| การประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test) | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) | ความหมาย |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------------|
| 1. การกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านในระบบจะ ใช้สำหรับการตรวจสอบและเข้าใช้งานอย่าง ถูกต้อง | 4.53 | 0.501 | มากที่สุด |
| 2. การตรวจสอบสิทธิ์ของผู้ใช้ระบบในระดับต่าง ๆ จะต้องดำเนินการก่อนการใช้งาน เพื่อให้ มั่นใจในความปลอดภัยและการเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้องตามสิทธิ์ของแต่ละบุคคล | 4.47 | 0.501 | มาก |
| 3. การควบคุมการใช้งานตามสิทธิ์ของผู้ใช้ให้เป็นไป อย่างถูกต้อง | 4.37 | 0.518 | มาก |
| 4. ความเหมาะสมในการรักษาความปลอดภัยของระบบ | 4.66 | 0.475 | มากที่สุด |
| รวม | 4.51 | 0.264 | มากที่สุด |

จากตาราง 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น การประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความเหมาะสมในการรักษาความปลอดภัยของระบบมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 รองลงมา การกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านในระบบจะใช้สำหรับการตรวจสอบและเข้าใช้งานอย่างถูกต้องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และน้อยที่สุดคิดว่าการควบคุมการใช้งานตามสิทธิ์ของผู้ใช้ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คือ เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย นอกจากนี้ยังสามารถติดตามงานผ่านระบบได้อย่างใกล้ชิด ผู้ใช้งานสามารถเข้าดูข้อมูลได้ตลอดเวลา รวมทั้งค้นหาข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

รายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) เรื่อง การพัฒนาระบบการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (The development of a follow-up system for compliance with government letter orders Faculty of Industrial Education and Technology Rajamangala University of Technology Srivijaya.) โดยกลุ่มตัวอย่างคือ อาจารย์และบุคลากรสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี จำนวน 58 คน วิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Regression Analysis โดยวิเคราะห์ประมวลผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science) โดยสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 กลุ่มผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีเพศหญิง มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 68.4 มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 89.5 มีประสบการณ์ทำงาน 8 ปีขึ้นไป มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น

กลุ่มผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อมีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น ในภาพรวม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ การประเมินด้านความครบถ้วนตามความต้องการ (Functional Requirement Test) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และน้อยที่สุดคิดว่าการประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55

การประเมินด้านความครบถ้วนตามความต้องการ (Functional Requirement Test) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการตรวจสอบข้อมูลของผู้ใช้งานที่แจ้งเข้ามาในระบบมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81

การประเมินด้านหน้าที่ของระบบ (Functional Test) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความถูกต้องในการให้บริการด้าน IT เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79

การประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความเหมาะสมในการใช้สีของตัวอักษรและรูปภาพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75

การประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความเหมาะสมในการรักษาความปลอดภัยของระบบมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้ให้บริการความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คือ เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพในการติดตามการทำงานของบุคลากร โดยช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและประหยัดเวลา นอกจากนี้ยังสามารถป้องกันการลืมนของสายสนับสนุน และช่วยในการประชาสัมพันธ์หนังสือภายในหน่วยงานได้อย่างทั่วถึงอีกด้วย

5.1.2 กลุ่มผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีเพศชาย มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 ตำแหน่งงานอาจารย์ มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น

กลุ่มผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น ในภาพรวม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า การประเมินด้านหน้าที่ของระบบ (Functional Test) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมา คือ การประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และน้อยที่สุดคิดว่าการประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

การประเมินด้านความครบถ้วนตามความต้องการ (Functional Requirement Test) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าสนับสนุนการแก้ปัญหาเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบหรือบริการด้าน IT มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65

การประเมินด้านหน้าที่ของระบบ (Functional Test) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าระบบมีการตรวจสอบข้อมูลการขอรับบริการและมีการป้องกันข้อผิดพลาดในการขอรับบริการที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76

การประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการออกแบบหน้าจอของระบบมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

การประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความเหมาะสมในการรักษาความปลอดภัยของระบบมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คือ เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย นอกจากนี้ยังสามารถติดตามงานผ่านระบบได้อย่างใกล้ชิด ผู้ใช้งานสามารถเข้าสู่ข้อมูลได้ตลอดเวลา รวมทั้งค้นหาข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย

5.2 อภิปรายผลของการวิจัย

ความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้นของกลุ่มผู้ให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เห็นว่าการประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test) มากที่สุด รองลงมา คือ การประเมินด้านความครบถ้วนตามความต้องการ (Functional Requirement Test) และน้อยที่สุดคิดว่าการประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประสาน แก้วก้อน (2559) ได้ทำวิจัยเรื่องการประยุกต์กระบวนการ ITIL กับกระบวนการให้บริการรับแจ้งเหตุแก้ไขปัญหา จุดมุ่งหมายในการศึกษานี้เป็นการศึกษากระบวนการให้บริการรับแจ้งเหตุแก้ไขปัญหาเพื่อลดระยะเวลาในการวิเคราะห์ปัญหาและระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กลับสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด โดยสมารถที่จะตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการนำกรอบความรู้ของ ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ทางด้านการให้บริการด้าน IT ในส่วนของการปฏิบัติงานด้านการบริการ (Service Operation Process) มาใช้ในการออกแบบเพื่อเป็นแนวทางการให้บริการการรับแจ้งเหตุแก้ไขปัญหาการให้บริการ ทำให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาก็กลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้บริการ

ความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้นของกลุ่มผู้ให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า การประเมินด้านหน้าที่ของระบบ (Functional Test) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมา คือ การประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และน้อยที่สุดคิดว่าการประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิม ใจทิม (2561) ได้ทำวิจัยเรื่องการประยุกต์ใช้ ITIL Version 3 กับงานให้บริการด้าน IT กรณีศึกษา : บริษัท เอสเซติก คอนซัลแทนท์ จำกัด (ชนพรคลินิก) ได้นำกรอบการทำงานของ ITIL Version 3 มาใช้ในการกำหนดรูปแบบ ขอบเขตต่างๆ ของการให้บริการในการบริหารจัดการการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร เมื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างระบบงานเดิมกับระบบงานใหม่โดยวัดผลจากงานของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความ พึงพอใจมากขึ้นต่อการใช้บริการของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตอบสนองต่อ ผู้ใช้บริการได้รวดเร็วขึ้น และสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นมาประเมินหา ปัญหาของระบบที่ให้บริการเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขได้ นอกจากนี้ข้อมูลที่รวบรวมไว้สามารถนำไปใช้ในการเป็นแหล่งความรู้สำหรับเจ้าหน้าที่คนใหม่ที่เข้ามาทำงานแทนคนเก่าได้เป็นอย่างดี

5.3 ข้อเสนอแนะของการวิจัย

5.3.2 ข้อเสนอแนะของการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะของการวิจัยในครั้งนี้

1. การพัฒนาระบบการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ ควรมีระบบที่สามารถเก็บข้อมูลการใช้งานและวิเคราะห์ผล เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น

2. การพัฒนาระบบการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ ควรมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เข้มงวด เช่น การเข้ารหัสข้อมูล การตรวจสอบสิทธิ์การเข้าถึง เพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหล

3. การพัฒนาระบบการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ ควรมีระบบการแจ้งเตือนที่สามารถส่งข้อมูลหรือสถานะของงานให้ผู้ใช้งานได้รับทราบแบบเรียลไทม์ เช่น การแจ้งเตือนเมื่อมีเอกสารใหม่หรือเมื่อถึงกำหนดส่งงาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะของการวิจัยในครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะของการวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

1. เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ จึงควรอาศัยการวิจัยโดยการเก็บข้อมูลในรูปแบบอื่นๆ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) และการทำการสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่ม (Focus Group)

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมที่อาจส่งผลต่อการพัฒนาระบบการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ

บรรณานุกรม

- จิตตมา อัครธิตีพงศ์. (2556). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. พระนครศรีอยุธยา : คณะวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ. จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=true .
- เทพฤทธิ ฤทธิทองพิทักษ์ . (2555). IT Infrastructure Library (ITIL). จาก <http://www.msit.mut.ac.th/newweb/phpfile/show.php>
- ปัทมาพร ท่อชู. (2565). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน (The Efficiency Development of Operation). จาก <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771§ion=17&issues=74>
- พีรญา ชื่นวงศ์. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งใน จังหวัด เชียงราย. วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ, 4(2), 92
- ศุกลวัฒน์ นิธิกุล ธนาโรจน์. (2552). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย (ไทยแลนด์) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). เทคนิคการทำงานใหม่ มีประสิทธิภาพ. จาก http://library.uru.ac.th/article/htmlfile/technic_work1.pdf
- สิริวิศิษฐ์เชิด. (2556). การศึกษาสภาพการบริหารงานกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุพล พรหมมาพันธุ์. (2554). คนพันธุ์ใหม่: เจเนอเรชันเน็ต. ไทยโพสต์. จาก <http://www.ryt9.com/s/tpd/1067502>.
- สุติเทพ ศิริพิพัฒนกุล. (2552). การพัฒนาระบบสารสนเทศ. จาก <http://ltd.edu.ku.ac.th/LTT4/22Ebook/MIS.pdf/B11.pdf>
- โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2560). การวิเคราะห์และออกแบบระบบ (ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). The service-quality puzzle. *Business horizons*, 31(5), 35-43.
- Hoffman, K. D., Bateson, J. E., Elliott, G., & Birch, D. (2006). *Services Marketing: Concepts, Strategies and Cases*. 3rd edition, Ohio: Thomson South-Western.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). Organizations and the system concept. *Classics of organization theory*, 80(480), 27.
- Koehler, J. W. (1996). *Transformational leadership in government*. CRC Press.
- Laudon, H., Berggren, M., Ågren, A., Buffam, I., Bishop, K., Grabs, T., ... & Köhler, S. (2011). Patterns and dynamics of dissolved organic carbon (DOC) in boreal streams: The role of processes, connectivity, and scaling. *Ecosystems*, 14, 880-893.
- Weber, C., Shibles, R. M., & Byth, D. E. (1966). Effect of plant population and row spacing on soybean development and production 1. *Agronomy journal*, 58(1), 99-102.
- Woodcock, R., & Battery, J. M. W. J. P. (1989). Revised. DLM Teaching Resources.

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

รายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) เรื่อง การพัฒนาระบบการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (The development of a follow-up system for compliance with government letter orders Faculty of Industrial Education and Technology Rajamangala University of Technology Srivijaya.) โดยกลุ่มตัวอย่างคือ อาจารย์และบุคลากรสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี จำนวน 58 คน วิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Regression Analysis โดยวิเคราะห์ประมวลผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science) โดยสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 กลุ่มผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีเพศหญิง มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 68.4 มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 89.5 มีประสบการณ์ทำงาน 8 ปีขึ้นไป มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น

กลุ่มผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อมีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น ในภาพรวม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ การประเมินด้านความครบถ้วนตามความต้องการ (Functional Requirement Test) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และน้อยที่สุดคิดว่าการประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55

การประเมินด้านความครบถ้วนตามความต้องการ (Functional Requirement Test) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการตรวจสอบข้อมูลของผู้ใช้งานที่แจ้งเข้ามาในระบบมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81

การประเมินด้านหน้าที่ของระบบ (Functional Test) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความถูกต้องในการให้บริการด้าน IT เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79

การประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความเหมาะสมในการใช้สีของตัวอักษรและรูปภาพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75

การประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความเหมาะสมในการรักษาความปลอดภัยของระบบมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้ให้บริการความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คือ เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพในการติดตามการทำงานของบุคลากร โดยช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและประหยัดเวลา นอกจากนี้ยังสามารถป้องกันการลืมนของสายสนับสนุน และช่วยในการประชาสัมพันธ์หนังสือภายในหน่วยงานได้อย่างทั่วถึงอีกด้วย

5.1.2 กลุ่มผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีเพศชาย มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 ตำแหน่งงานอาจารย์ มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น

กลุ่มผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น ในภาพรวม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า การประเมินด้านหน้าที่ของระบบ (Functional Test) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมา คือ การประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และน้อยที่สุดคิดว่าการประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

การประเมินด้านความครบถ้วนตามความต้องการ (Functional Requirement Test) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าสนับสนุนการแก้ปัญหาเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบหรือบริการด้าน IT มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65

การประเมินด้านหน้าที่ของระบบ (Functional Test) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าระบบมีการตรวจสอบข้อมูลการขอรับบริการและมีการป้องกันข้อผิดพลาดในการขอรับบริการที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76

การประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการออกแบบหน้าจอของระบบมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

การประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความเหมาะสมในการรักษาความปลอดภัยของระบบมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คือ เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย นอกจากนี้ยังสามารถติดตามงานผ่านระบบได้อย่างใกล้ชิด ผู้ใช้งานสามารถเข้าสู่ข้อมูลได้ตลอดเวลา รวมทั้งค้นหาข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย

5.2 อภิปรายผลของการวิจัย

ความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้นของกลุ่มผู้ให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เห็นว่าการประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test) มากที่สุด รองลงมา คือ การประเมินด้านความครบถ้วนตามความต้องการ (Functional Requirement Test) และน้อยที่สุดคิดว่าการประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประสาน แก้วก้อน (2559) ได้ทำวิจัยเรื่องการประยุกต์กระบวนการ ITIL กับกระบวนการให้บริการรับแจ้งเหตุแก้ไขปัญหา จุดมุ่งหมายในการศึกษานี้เป็นการศึกษากระบวนการให้บริการรับแจ้งเหตุแก้ไขปัญหาเพื่อลดระยะเวลาในการวิเคราะห์ปัญหาและระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กลับสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด โดยสมารถที่จะตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการนำกรอบความรู้ของ ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ทางด้านการให้บริการด้าน IT ในส่วนของการปฏิบัติงานด้านการบริการ (Service Operation Process) มาใช้ในการออกแบบเพื่อเป็นแนวทางการให้บริการการรับแจ้งเหตุแก้ไขปัญหาการให้บริการ ทำให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้บริการ

ความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้นของกลุ่มผู้ให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า การประเมินด้านหน้าที่ของระบบ (Functional Test) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมา คือ การประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และน้อยที่สุดคิดว่าการประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิม ใจทิม (2561) ได้ทำวิจัยเรื่องการประยุกต์ใช้ ITIL Version 3 กับงานให้บริการด้าน IT กรณีศึกษา : บริษัท เอสเซติก คอนซัลแทนท์ จำกัด (ชนพรคลินิก) ได้นำกรอบการทำงานของ ITIL Version 3 มาใช้ในการกำหนดรูปแบบ ขอบเขตต่างๆ ของการให้บริการในการบริหารจัดการการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร เมื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างระบบงานเดิมกับระบบงานใหม่โดยวัดผลจากงานของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความ พึงพอใจมากขึ้นต่อการใช้บริการของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตอบสนองต่อ ผู้ใช้บริการได้รวดเร็วขึ้น และสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นมาประเมินหา ปัญหาของระบบที่ให้บริการเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขได้ นอกจากนี้ข้อมูลที่รวบรวมไว้สามารถนำไปใช้ในการเป็นแหล่งความรู้สำหรับเจ้าหน้าที่คนใหม่ที่เข้ามาทำงานแทนคนเก่าได้เป็นอย่างดี

5.3 ข้อเสนอแนะของการวิจัย

5.3.2 ข้อเสนอแนะของการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะของการวิจัยในครั้งนี้

1. การพัฒนาระบบการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ ควรมีระบบที่สามารถเก็บข้อมูลการใช้งานและวิเคราะห์ผล เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น

2. การพัฒนาระบบการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ ควรมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เข้มงวด เช่น การเข้ารหัสข้อมูล การตรวจสอบสิทธิ์การเข้าถึง เพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหล

3. การพัฒนาระบบการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ ควรมีระบบการแจ้งเตือนที่สามารถส่งข้อมูลหรือสถานะของงานให้ผู้ใช้งานได้รับทราบแบบเรียลไทม์ เช่น การแจ้งเตือนเมื่อมีเอกสารใหม่หรือเมื่อถึงกำหนดส่งงาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะของการวิจัยในครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะของการวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

1. เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ จึงควรอาศัยการวิจัยโดยการเก็บข้อมูลในรูปแบบอื่นๆ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) และการทำการสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่ม (Focus Group)

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมที่อาจส่งผลต่อการพัฒนาระบบการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ

บรรณานุกรม

- จิตตมา อัครธิตีพงศ์. (2556). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. พระนครศรีอยุธยา : คณะวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ. จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=true .
- เทพฤทธิ ฤทธิทองพิทักษ์ . (2555). IT Infrastructure Library (ITIL). จาก <http://www.msit.mut.ac.th/newweb/phpfile/show.php>
- ปัทมาพร ท่อชู. (2565). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน (The Efficiency Development of Operation). จาก <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771§ion=17&issues=74>
- พีรญา ชื่นวงศ์. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งใน จังหวัด เชียงราย. วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ, 4(2), 92
- ศุกลวัฒน์ นิธิกุล ธนาโรจน์. (2552). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย (ไทยแลนด์) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). เทคนิคการทำงานใหม่ มีประสิทธิภาพ. จาก http://library.uru.ac.th/article/htmlfile/technic_work1.pdf
- สิริวิศิษฐ์เชิด. (2556). การศึกษาสภาพการบริหารงานกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุพล พรหมมาพันธุ์. (2554). คนพันธุ์ใหม่: เจเนอเรชันเน็ต. ไทยโพสต์. จาก <http://www.ryt9.com/s/tpd/1067502>.
- สุติเทพ ศิริพิพัฒนกุล. (2552). การพัฒนาระบบสารสนเทศ. จาก <http://ltd.edu.ku.ac.th/LTT4/22Ebook/MIS.pdf/B11.pdf>
- โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2560). การวิเคราะห์และออกแบบระบบ (ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). The service-quality puzzle. *Business horizons*, 31(5), 35-43.
- Hoffman, K. D., Bateson, J. E., Elliott, G., & Birch, D. (2006). *Services Marketing: Concepts, Strategies and Cases*. 3rd edition, Ohio: Thomson South-Western.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). Organizations and the system concept. *Classics of organization theory*, 80(480), 27.
- Koehler, J. W. (1996). *Transformational leadership in government*. CRC Press.
- Laudon, H., Berggren, M., Ågren, A., Buffam, I., Bishop, K., Grabs, T., ... & Köhler, S. (2011). Patterns and dynamics of dissolved organic carbon (DOC) in boreal streams: The role of processes, connectivity, and scaling. *Ecosystems*, 14, 880-893.
- Weber, C., Shibles, R. M., & Byth, D. E. (1966). Effect of plant population and row spacing on soybean development and production 1. *Agronomy journal*, 58(1), 99-102.
- Woodcock, R., & Battery, J. M. W. J. P. (1989). Revised. DLM Teaching Resources.

**แบบประเมินประสิทธิภาพของการพัฒนาระบบติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของ
หนังสือราชการคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย**

จากการนำแบบประเมินประสิทธิภาพของระบบติดตามผลการปฏิบัติ ตามข้อสั่งการของหนังสือ
ราชการคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ไปให้
ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญ ได้ผลคะแนนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| รายการ | ผู้เชี่ยวชาญ | | | ผลรวม | ดัชนีความ สอดคล้อง | สรุปผล |
|----------------------|--------------|---------|---------|-------|-----------------------|--------|
| | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | | | |
| 1. เพศ | | | | | | |
| 2. สถานะของผู้ใช้งาน | | | | | | |

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น

| รายการ | ผู้เชี่ยวชาญ | | | ผลรวม | ดัชนีความ สอดคล้อง | สรุปผล |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------|---------|-------|-----------------------|--------|
| | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | | | |
| 1. การประเมินด้านความครบถ้วนตามความต้องการ (Functional Requirement Test) | | | | | | |
| 1.1 สนับสนุนการแก้ปัญหา เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งาน ระบบหรือบริการด้าน IT ได้อย่าง รวดเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ | | | | | | |
| 1.2 มีการจัดเก็บข้อมูล ปรับเปลี่ยน และแสดง รายละเอียดของปัญหา (Incident) อย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์และ แก้ไขปัญหาได้อย่างมี ประสิทธิภาพ | | | | | | |
| 1.3 ความสามารถในการติดตาม สถานะการแจ้งขอรับบริการ | | | | | | |
| 1.4 การแสดงความสามารถใน การแก้ไขปัญหาสามารถทำได้โดย การใช้วิธีการที่เหมาะสม | | | | | | |

| รายการ | ผู้เชี่ยวชาญ | | | ผลรวม | ดัชนีความ สอดคล้อง | สรุปผล |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------|---------|-------|-----------------------|--------|
| | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | | | |
| 2. การประเมินด้านหน้าที่ของระบบ (Functional Test) | | | | | | |
| 2.1 ความถูกต้องในการจัดเก็บข้อมูลการขอรับบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้การให้บริการมีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้ | | | | | | |
| 2.2 ความถูกต้องในการปรับปรุงและแก้ไขข้อมูลเพื่อขอรับบริการ | | | | | | |
| 2.3 ความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้รับจากการประมวลผลในระบบ | | | | | | |
| 2.4 ระบบมีการตรวจสอบข้อมูลและมีการป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | | |
| 3. การประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) | | | | | | |
| 3.1 ความง่ายในการใช้งานของระบบ | | | | | | |
| 3.2 ความเหมาะสมในการเลือกใช้ขนาดของตัวอักษรบนจอภาพ | | | | | | |
| 3.3 ความเหมาะสมในการใช้สีของตัวอักษรและรูปภาพ | | | | | | |
| 3.4 ความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการออกแบบหน้าจอของระบบ | | | | | | |

| รายการ | ผู้เชี่ยวชาญ | | | ผลรวม | ดัชนีความ สอดคล้อง | สรุปผล |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------|---------|-------|-----------------------|--------|
| | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | | | |
| 4. การประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test) | | | | | | |
| 4.1 การกำหนดรหัสผู้ใช้และ รหัสผ่านในระบบจะใช้สำหรับ การตรวจสอบและเข้าใช้งาน อย่างถูกต้อง | | | | | | |
| 4.2 การตรวจสอบสิทธิ์ของผู้ใช้ ระบบในระดับต่าง ๆ จะต้อง ดำเนินการก่อนการใช้งาน เพื่อให้ มั่นใจในความปลอดภัยและการ เข้าถึงข้อมูลที่ต้องตามสิทธิ์ ของแต่ละบุคคล | | | | | | |
| 4.3 การควบคุมการใช้งานตาม สิทธิ์ของผู้ใช้ให้เป็นไปอย่าง ถูกต้อง | | | | | | |
| 4.4 ความเหมาะสมในการรักษา ความปลอดภัยของระบบ | | | | | | |

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ

| รายการ | ผู้เชี่ยวชาญ | | | ผลรวม | ดัชนีความ สอดคล้อง | สรุปผล |
|--------------------|--------------|---------|---------|-------|-----------------------|--------|
| | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | | | |
| 1. เพศ | | | | | | |
| 2. อายุ | | | | | | |
| 3. ประสบการณ์ทำงาน | | | | | | |

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น

| รายการ | ผู้เชี่ยวชาญ | | | ผลรวม | ดัชนีความ สอดคล้อง | สรุปผล |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------|---------|-------|-----------------------|--------|
| | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | | | |
| 1. การประเมินด้านความครบถ้วนตามความต้องการ (Functional Requirement Test) | | | | | | |
| 1.1 สนับสนุนการให้บริการด้าน IT มีบทบาทสำคัญในการช่วยพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น | | | | | | |
| 1.2 การสนับสนุนการแก้ปัญหา เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบหรือบริการด้าน IT ได้อย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ | | | | | | |
| 1.3 มีการจัดเก็บข้อมูลปรับเปลี่ยน และแสดงรายละเอียดของปัญหา (Incident) อย่างเป็นระเบียบ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์และแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | | |
| 1.4 การตรวจสอบสิ่งที่ผู้รับบริการแจ้งเข้ามาว่าเป็นการร้องขอบริการ (Request) หรือปัญหา (Incident) | | | | | | |

| รายการ | ผู้เชี่ยวชาญ | | | ผลรวม | ดัชนีความ สอดคล้อง | สรุปผล |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------|---------|-------|-----------------------|--------|
| | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | | | |
| 2. การประเมินด้านหน้าที่ของระบบ (Functional Test) | | | | | | |
| 2.1 ความถูกต้องในการให้บริการ ด้าน IT เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วย พัฒนาและปรับปรุงการ ปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น | | | | | | |
| 2.2 เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งาน ระบบหรือบริการด้าน IT ได้อย่าง รวดเร็วที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ การ สนับสนุนการแก้ปัญหาจึงต้องมี ความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | | | | | | |
| 2.3 ความถูกต้องในการ จัดเก็บ ข้อมูล ปรับเปลี่ยน ติดตามและ แสดงข้อมูล รายละเอียดของ ปัญหาได้ | | | | | | |
| 2.4 ความถูกต้องในการ ตรวจสอบสิ่งที่ผู้ใช้งานแจ้ง เข้ามาว่าเป็นปัญหา หรือการ ร้องขอบริการ | | | | | | |
| 3. การประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) | | | | | | |
| 3.1 ความง่ายในการใช้งานของ ระบบ | | | | | | |
| 3.2 ความเหมาะสมในการ เลือกใช้ขนาดของตัวอักษรบน จอภาพ | | | | | | |
| 3.3 ความเหมาะสมในการ ใช้สี ของตัวอักษรและรูปภาพ | | | | | | |
| 3.4 ความเป็นมาตรฐาน เดียวกันในการออกแบบ หน้าจอของระบบ | | | | | | |

| รายการ | ผู้เชี่ยวชาญ | | | ผลรวม | ดัชนีความ สอดคล้อง | สรุปผล |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------|---------|-------|-----------------------|--------|
| | คนที่ 1 | คนที่ 2 | คนที่ 3 | | | |
| 4. การประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test) | | | | | | |
| 4.1 การกำหนดรหัสผู้ใช้และ รหัสผ่านในระบบจะใช้สำหรับ การตรวจสอบและเข้าใช้งาน อย่างถูกต้อง | | | | | | |
| 4.2 การตรวจสอบสิทธิ์ของผู้ใช้ ระบบในระดับต่าง ๆ จะต้อง ดำเนินการก่อนการใช้งาน เพื่อให้ มั่นใจในความปลอดภัยและการ เข้าถึงข้อมูลที่ต้องการตามสิทธิ์ ของแต่ละบุคคล | | | | | | |
| 4.3 การควบคุมการใช้งานตาม สิทธิ์ของผู้ใช้ให้เป็นไปอย่าง ถูกต้อง | | | | | | |
| 4.4 ความเหมาะสมในการรักษา ความปลอดภัยของระบบ | | | | | | |

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการระบบติดตามผลการปฏิบัติ ตามข้อสั่ง
การของหนังสือราชการคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการระบบติดตามผลการปฏิบัติ ตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการระบบติดตามผลการปฏิบัติ ตามข้อ
สั่งการของหนังสือราชการคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรี
วิชัย ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 3 ตอนประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น และเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง
ต่อการวิจัยครั้งนี้ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด ดังนั้นเพื่อให้การ
ศึกษาวิจัยในครั้งนี้สำเร็จและมีความสมบูรณ์ จึงขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง
และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. สถานะของผู้ใช้งาน

อาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี

บุคลากรสายสนับสนุนคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความอย่างละเอียดและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด โดยใช้เกณฑ์พิจารณาแต่ละระดับ ดังนี้

| ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------|------------------|-----------|-------------------------------------|
| | 5 เห็น ด้วย มาก ที่สุด | 4 มาก | 3 ปาน กลาง | 2 น้อย | 1 เห็น ด้วย น้อย ที่สุด |
| 1. การประเมินด้านความครบถ้วนตามความต้องการ (Functional Requirement Test) | | | | | |
| 1.1 สนับสนุนการแก้ปัญหาเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบหรือบริการด้าน IT ได้อย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ | | | | | |
| 1.2 มีการจัดเก็บข้อมูล ปรับเปลี่ยน และแสดงรายละเอียดของปัญหา (Incident) อย่างเป็นระบบเพื่อให้สามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหได้อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 1.3 ความสามารถในการติดตามสถานะการแจ้งขอรับบริการ | | | | | |
| 1.4 การแสดงความสามารถในการแก้ไขปัญหาสามารถทำได้โดยการใช้วิธีการที่เหมาะสม | | | | | |
| 2. การประเมินด้านหน้าที่ของระบบ (Functional Test) | | | | | |
| 2.1 ความถูกต้องในการจัดเก็บข้อมูลการขอรับบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้การให้บริการมีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้ | | | | | |
| 2.2 ความถูกต้องในการปรับปรุงและแก้ไขข้อมูลเพื่อขอรับบริการ | | | | | |
| 2.3 ความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้รับจากการประมวลผลในระบบ | | | | | |
| 2.4 ระบบมีการตรวจสอบข้อมูลและมีการป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |

| ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------|------------------|-----------|-------------------------------------|
| | 5 เห็น ด้วย มาก ที่สุด | 4 มาก | 3 ปาน กลาง | 2 น้อย | 1 เห็น ด้วย น้อย ที่สุด |
| 3. การประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) | | | | | |
| 3.1 ความง่ายในการใช้งานของระบบ | | | | | |
| 3.2 ความเหมาะสมในการเลือกใช้ขนาดของตัวอักษรบนจอภาพ | | | | | |
| 3.3 ความเหมาะสมในการ ใช้สีของตัวอักษรและรูปภาพ | | | | | |
| 3.4 ความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการออกแบบหน้าจอของระบบ | | | | | |
| 4. การประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test) | | | | | |
| 4.1 การกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านในระบบจะใช้สำหรับการตรวจสอบและเข้าใช้งานอย่างถูกต้อง | | | | | |
| 4.2 การตรวจสอบสิทธิ์ของผู้ใช้ระบบในระดับต่าง ๆ จะต้องดำเนินการก่อนการใช้งาน เพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยและการเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้องตามสิทธิ์ของแต่ละบุคคล | | | | | |
| 4.3 การควบคุมการใช้งานตามสิทธิ์ของผู้ใช้ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง | | | | | |
| 4.4 ความเหมาะสมในการรักษาความปลอดภัยของระบบ | | | | | |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่มีต่อการระบบติดตามผลการปฏิบัติ
ตามข้อสั่งการของหนังสือราชการคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย**

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่มีต่อการระบบติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่งการของหนังสือราชการ
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่มีต่อการระบบติดตามผลการปฏิบัติตามข้อสั่ง
การของหนังสือราชการคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 3 ตอนประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น และเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง
ต่อการวิจัยครั้งนี้ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด ดังนั้นเพื่อให้การ
ศึกษาวิจัยในครั้งนี้สำเร็จและมีความสมบูรณ์ จึงขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง
และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20 - 25 ปี

26 - 30 ปี

31 - 35 ปี

36 - 40 ปี

41 ปีขึ้นไป

3. ประสบการณ์ทำงาน

1-2 ปี

3-4 ปี

5-6 ปี

7-8 ปี

8 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความอย่างละเอียดและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด โดยใช้เกณฑ์พิจารณาแต่ละระดับ ดังนี้

| ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------|------------------|-----------|-------------------------------------|
| | 5 เห็น ด้วย มาก ที่สุด | 4 มาก | 3 ปาน กลาง | 2 น้อย | 1 เห็น ด้วย น้อย ที่สุด |
| 1. การประเมินด้านความครบถ้วนตามความต้องการ (Functional Requirement Test) | | | | | |
| 1.1 สนับสนุนการให้บริการด้าน IT มีบทบาทสำคัญในการช่วยพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น | | | | | |
| 1.2 การสนับสนุนการแก้ปัญหาเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบหรือบริการด้าน IT ได้อย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ | | | | | |
| 1.3 มีการจัดเก็บข้อมูล ปรับเปลี่ยน และแสดงรายละเอียดของปัญหา (Incident) อย่างเป็นระเบียบเพื่อให้สามารถวิเคราะห์และแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 1.4 การตรวจสอบสิ่งที่ผู้รับบริการแจ้งเข้ามาว่าเป็นการร้องขอบริการ (Request) หรือปัญหา (Incident) | | | | | |
| 2. การประเมินด้านหน้าที่ของระบบ (Functional Test) | | | | | |
| 2.1 ความถูกต้องในการให้บริการด้าน IT เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น | | | | | |
| 2.2 เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบหรือบริการด้าน IT ได้อย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ การสนับสนุนการแก้ปัญหาจึงต้องมีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 2.3 ความถูกต้องในการ จัดเก็บข้อมูล ปรับเปลี่ยน ติดตามและแสดงข้อมูลรายละเอียดของปัญหาได้ | | | | | |
| 2.4 ความถูกต้องในการตรวจสอบสิ่งที่ผู้ใช้งานแจ้งเข้ามาว่าเป็นปัญหา หรือการร้องขอบริการ | | | | | |

| ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------|------------------|-----------|-------------------------------------|
| | 5 เห็น ด้วย มาก ที่สุด | 4 มาก | 3 ปาน กลาง | 2 น้อย | 1 เห็น ด้วย น้อย ที่สุด |
| 3. การประเมินด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) | | | | | |
| 3.1 ความง่ายในการใช้งานของระบบ | | | | | |
| 3.2 ความเหมาะสมในการเลือกใช้นาฬิกาของตัวอักษรบนจอภาพ | | | | | |
| 3.3 ความเหมาะสมในการ ใช้สีของตัวอักษรและรูปภาพ | | | | | |
| 3.4 ความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการออกแบบหน้าจอของระบบ | | | | | |
| 4. การประเมินด้านการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย (Security Test) | | | | | |
| 4.1 การกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านในระบบจะใช้สำหรับการตรวจสอบและเข้าใช้งานอย่างถูกต้อง | | | | | |
| 4.2 การตรวจสอบสิทธิ์ของผู้ใช้ระบบในระดับต่าง ๆ จะต้องดำเนินการก่อนการใช้งาน เพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยและการเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้องตามสิทธิ์ของแต่ละบุคคล | | | | | |
| 4.3 การควบคุมการใช้งานตามสิทธิ์ของผู้ใช้ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง | | | | | |
| 4.4 ความเหมาะสมในการรักษาความปลอดภัยของระบบ | | | | | |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....