

การประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย**ในกำกับของรัฐ กรณีศึกษา: กรุงเทพมหานคร****The Assessment Concerning Efficiency of the Information System for Serving Students Enrolled in
Autonomous Universities: Case Study of Bangkok Metropolis****ศิริชญา ภาวะเวก^{1*}**

หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

16/10 ถ.เลียบคลองทวีวัฒนา เขต/แขวงทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10170

*E-mail: sirachaya.g@bkkthon.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษา และเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 แห่ง เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t-test และ One-way ANOVA (F-test) ผลการวิจัยพบว่า โดยส่วนใหญ่ นักศึกษามีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก และเมื่อทำการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษา จำแนกตามสถานภาพของนักศึกษา พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

คำสำคัญ : การประเมิน, ระบบสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

Abstract

The objective of this research were to 1) assess the efficiency of the Information System in serving students; and to compare the efficiency levels of the Information System in serving students in autonomous universities, case study: autonomous universities located in Bangkok Metropolis. The sample groups applied in this research were students who were studying in 10 autonomous universities located in Bangkok Metropolis, The data was collected via online questionnaires, and then analyzed on statistics with t-test and One-way ANOVA (F-test). Based on the result of the research, it was found that most of students expressed their opinions on the efficiency of the Information System in serving students in autonomous universities, located in Bangkok Metropolis at a high level. Additionally, when comparing the efficiency levels of the Information System in serving students classified by student status, it was found that students with different genders, ages, and educational levels had different

levels of opinions on the efficiency of the Information System in serving students in autonomous universities, located in Bangkok Metropolis, with statistical significance at the levels of 0.01 and 0.05.

Keywords : Assessment, Information System, Autonomous Universities

1. บทนำ

ในปัจจุบันมีการนำระบบสารสนเทศ (Information System: IS) มาประยุกต์ใช้ในองค์กรเป็นจำนวนมาก ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยมุ่งหวังว่าระบบสารสนเทศจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล [1] อีกทั้งยังเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการดำเนินงานและการบริหารจัดการองค์กร โดยประเทศไทยได้ประกาศใช้กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศฉบับแรกเมื่อปี พ.ศ. 2539 (IT2000) ซึ่งกำหนดภารกิจที่สำคัญไว้ 3 ประการ ประกอบด้วย การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศแห่งชาติที่เสมอภาคการลงทุนในด้านการศึกษาที่ดีของพลเมืองและบุคลากรด้านสารสนเทศ และการปรับปรุงบทบาทภาครัฐ เพื่อบริการที่ดีขึ้นและสร้างรากฐานอุตสาหกรรมสารสนเทศที่แข็งแกร่ง และต่อมาได้พัฒนากรอบนโยบายขึ้นใหม่อีกครั้งต่อจากกรอบนโยบาย IT2000 โดยกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศฉบับที่ 2 นั้น อยู่ในระยะ พ.ศ.2544 – 2553 (IT2010) ซึ่งยังคงมีเจตนารมณ์ของ IT2000 อย่างครบถ้วน หลังจากนั้นจึงได้มีการพัฒนากรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระยะ พ.ศ.2554 – 2563 (ICT2020) โดยนำแนวทางของกรอบนโยบายฉบับเดิม และสถานภาพการพัฒนา ICT ในปัจจุบันมาเป็นส่วนประกอบสำคัญในการจัดทำกรอบนโยบายฉบับใหม่ [2]

จากความสำคัญของระบบสารสนเทศทำให้มีแนวโน้มการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศเพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จกำลังได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง แต่กลับพบว่า มีงานวิจัยมากมายที่แสดงให้เห็นถึงความล้มเหลวของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ [3] ดังเช่น การศึกษาของ ทกลชัย อุดตรนที และคณะ [4] ที่พบว่า ระบบสารสนเทศที่นำมาใช้มักไม่ประสบความสำเร็จในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับ

การศึกษาของ Coombs [5] โดยพบว่า การประเมินประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบสารสนเทศนั้น มักเกิดความล้มเหลวเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งอัตราการล้มเหลวมีมากถึงร้อยละ 70 [6]

ด้วยเหตุนี้ในการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในองค์กรจะต้องได้รับการประเมินถึงความคุ้มค่าและประสิทธิภาพของระบบที่จะได้รับให้สอดคล้องกับการลงทุน [7] ดังนั้นในการนำระบบสารสนเทศไปใช้สถาบันการศึกษาจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญที่จะทำให้สถาบันการศึกษามีการบริหารจัดการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังอำนวยความสะดวกให้นักศึกษาเพื่อให้สามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศต่าง ๆ จากทางมหาวิทยาลัยได้อย่างสะดวก โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่มีการบริหารจัดการอิสระแยกจากรัฐบาล (Autonomous University) แต่ยังคงได้รับเงินอุดหนุนทั่วไป (Block Grant) ที่รัฐจัดสรรให้เป็นรายปีโดยตรง เพื่อใช้จ่ายตามความจำเป็นในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย และเพื่อประกันคุณภาพ [8] และภาครัฐยังมีนโยบายให้การสนับสนุนจนผลักดันให้เกิดกรอบ ICT ดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้การประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการใช้งบประมาณได้อย่างคุ้มค่าและคุ้มค่ากับการได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนจากภาครัฐ และยังทำให้ทราบสถานะของระบบสารสนเทศที่มีความเหมาะสมต่อการให้บริการแก่นักศึกษา ดังนั้นผลที่ได้จากการวิจัยจะทำให้มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐโดยเฉพาะในกรุงเทพมหานคร ได้นำผลดังกล่าวไปปรับปรุงระบบสารสนเทศหรือนำไปกำหนดนโยบายในการพัฒนาระบบสารสนเทศต่อไปในอนาคตให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษา กับสถานภาพของนักศึกษา ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา

3. สมมติฐานการวิจัย

1. ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก

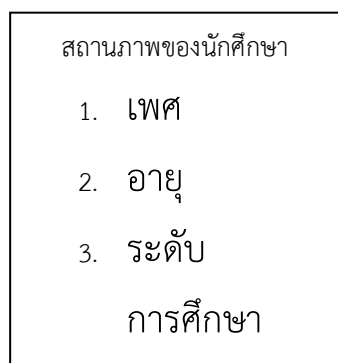
2. เพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพระบบสารสนเทศใน

การให้บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

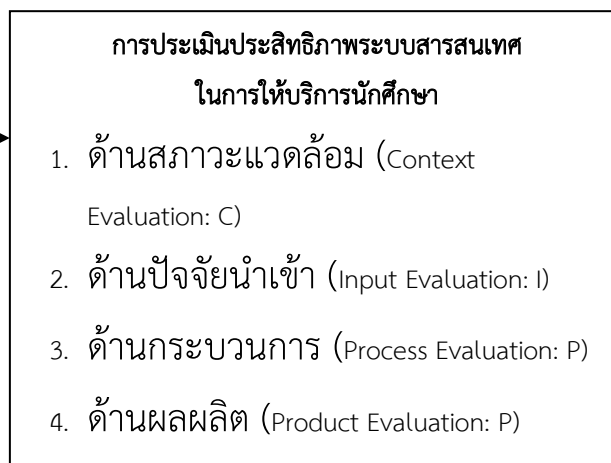
ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง พบว่าในการประเมินระบบสารสนเทศนั้น สามารถนำรูปแบบการประเมินของซีป (CIPP Model) มาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำรูปแบบการประเมินของซีปที่ประกอบด้วย ด้านสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) ด้านกระบวนการ (Process Evaluation: P) และด้านผลผลิต (Product Evaluation: P) มากำหนดเป็นตัวแปรตาม [9] ดังภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



5. วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 แห่ง [10] กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยได้เลือกใช้การหาตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนแน่นอนจากสูตรของ Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนไว้ที่ร้อยละ 5 [11]

ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างไม่ต่ำกว่า 384 คน และเพื่อให้เกิดความแม่นยำของข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 450 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีโครงสร้างของแบบสอบถามทั้งหมด 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 สถานภาพของนักศึกษา ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา ตอนที่ 2 การประเมินประสิทธิภาพ

ระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษา และตอนที่ 3 ข้อเสนอเกี่ยวกับปัญหา/อุปสรรคในการใช้ระบบสารสนเทศการบริการนักศึกษา โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเห็นตามเกณฑ์การประเมินเพื่ออภิปรายผลแบบสอบถามโดยการคำนวณอันตรภาคชั้น (Interval) เพื่อหาความกว้างในแต่ละชั้น [12] ดังนี้

4.21 – 5.00 คะแนน หมายถึง มากที่สุด

3.41 – 4.20 คะแนน หมายถึง มาก

2.61 – 3.40 คะแนน หมายถึง ปานกลาง

1.81 – 2.60 คะแนน หมายถึง น้อย

1.00 – 1.80 คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยได้นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครอบคลุม และพิจารณาประเมินให้ค่าคะแนนเพื่อตรวจสอบดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence Index: IOC) และพบว่าทุกข้อคำถามมีค่าตามเกณฑ์

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม จากคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เพื่อใช้สำหรับเป็นหนังสือขอเข้าไปอธิบาย หลังจากที่ได้รับการตอบรับจากมหาวิทยาลัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ติดต่อไปยังอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร เพื่ออธิบายแนวทางในการเก็บข้อมูล และได้นำ QR Code ส่งไปให้อาจารย์ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้อาจารย์ได้ส่งต่อไปยังนักศึกษาผ่านช่องทางไลน์และเฟซบุ๊ก เพื่อให้นักศึกษาได้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ ทั้งนี้เพื่อสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล หากยังได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจะทำการติดต่อไปยังอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรอีกครั้ง เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามออนไลน์ จนกว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลจะครบ ซึ่งใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 6 เดือน คือ ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-กรกฎาคม 2562 เมื่อได้รับแบบสอบ

ครบตามจำนวนผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้อง และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยใช้ค่าสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 สถิติที่ใช้คือค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษา จำแนกตามสถานภาพของนักศึกษา โดยใช้สถิติ t-test กรณีตัวแปร 2 กลุ่ม และสถิติค่า One-way ANOVA (F-test) กรณี 3 กลุ่มขึ้นไป และทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม โดยใช้วิธีแบบ LSD (Least-Significant Difference)

6. ผลการวิจัย

6.1 ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษา โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปัจจัยนำเข้า ($\bar{X} = 4.06$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมาได้แก่ ด้านสภาวะแวดล้อม ($\bar{X} = 3.79$) ด้านผลผลิต ($\bar{X} = 3.69$) และด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 3.58$) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษา

(n = 450)

ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านสภาวะแวดล้อม			
1. ระบบสารสนเทศในการให้บริการของมหาวิทยาลัยช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ท่าน	3.74	0.92	มาก
2. หากไม่มีระบบสารสนเทศในการให้บริการของมหาวิทยาลัย จะทำให้ท่านไม่สามารถลงทะเบียน เชื่อมผลการเรียน หรือใช้งานด้านอื่น ๆ ได้อย่างสะดวก	3.83	0.92	มาก
3. ท่านได้รับประโยชน์จากระบบสารสนเทศในการให้บริการของมหาวิทยาลัย	3.86	0.88	มาก
4. ระบบสารสนเทศในการให้บริการของมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสมต่อการใช้	3.75	0.95	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79	0.92	มาก
ด้านปัจจัยนำเข้า			
1. ความรวดเร็วในการเข้าถึงระบบสารสนเทศในการให้บริการของมหาวิทยาลัย	3.65	0.96	มาก
2. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรในการดูแลระบบสารสนเทศในการให้บริการของมหาวิทยาลัย	4.44	0.79	มากที่สุด
3. เมื่อระบบสารสนเทศในการให้บริการของมหาวิทยาลัยเกิดปัญหาท่านสามารถติดต่อผู้ดูแลระบบได้ตลอดเวลา	4.43	0.84	มากที่สุด
4. ระบบสารสนเทศในการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมีความทันสมัยและ update อย่างสม่ำเสมอ	3.73	0.92	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.06	0.88	มาก
ด้านกระบวนการ			
1. ระบบสารสนเทศในการให้บริการของมหาวิทยาลัยมีความเสถียรและราบรื่น	3.62	0.93	มาก
2. ท่านไม่พบปัญหาการล่มของระบบสารสนเทศในการให้บริการของมหาวิทยาลัย	3.62	0.90	มาก

ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการ นักศึกษา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. ระบบสารสนเทศในการให้บริการของ มหาวิทยาลัยไม่มีข้อผิดพลาดในการใช้	3.54	0.96	มาก
4. ระบบสารสนเทศในการให้บริการของ มหาวิทยาลัยมีความสมบูรณ์เพียงพอต่อ การใช้	3.53	0.90	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม ด้านผลผลิต	3.58	0.92	มาก
1. ระบบสารสนเทศในการให้บริการของ มหาวิทยาลัยตอบสนองต่อความ ต้องการของท่าน	3.65	0.91	มาก
2. ระบบสารสนเทศในการให้บริการของ มหาวิทยาลัยมีความจำเป็นต่อท่าน	3.68	0.85	มาก
3. ท่านใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการของ มหาวิทยาลัยเป็นประจำ	3.80	0.94	มาก
4. ท่านยังต้องการให้มหาวิทยาลัยพัฒนาและ ปรับปรุงระบบสารสนเทศในการ ให้บริการ	3.62	0.94	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69	0.91	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน	3.78	0.91	มาก

6.2 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษา จำแนกตามสถานภาพ เพื่อทดสอบสมมติฐาน สามารถแสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษา

เพศ	ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.		
ชาย	3.61	0.60	2.482	0.013*
หญิง	3.50	0.36		

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-Test พบว่าได้ค่า t เท่ากับ 2.482 และค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน แสดงว่าเพศแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐกรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร แตกต่าง

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษา

ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	6.703	3	2.234	10.448	0.000**
	ภายในกลุ่ม	95.378	446	0.214		
	รวม	102.081	449			

** นัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-Test ได้ค่า F เท่ากับ 10.448 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน แสดงว่า อายุแตกต่างกันมี

ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐกรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ดังนั้นจึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังนี้

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษา ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 20 ปี	20-22 ปี	23-24 ปี	25 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี	3.64	-	0.197*	0.202*	-0.108
20-22 ปี	3.45		-	0.005	-0.305*
23-24 ปี	3.44			-	-0.311*
25 ปีขึ้นไป	3.75				-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของอายุกับระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษา โดยพบว่า นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพระบบสารสนเทศใน

การให้บริการนักศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ นักศึกษาที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับนักศึกษาที่มีอายุ 20-22 ปี และ 23-24 ปี นักศึกษาที่มีอายุ 20-22 ปี และอายุ 23-24 ปี กับนักศึกษาที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษา

ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	MS	F	Sig.
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	8.088	2	4.044	19.231	0.000**
	ภายในกลุ่ม	93.993	447	0.210		
	รวม	102.081	449			

** นัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 5 พบว่า การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-Test ได้ค่า F เท่ากับ 19.231 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จึง

ยอมรับสมมติฐาน แสดงว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ดังนั้นจึงทำ
การทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังนี้

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษา ด้วยวิธี LSD
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ปริญญาตรี	3.54	-	0.111*	-0.385*
ปริญญาโท	3.42		-	-0.496*
ปริญญาเอก	3.92			-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
ค่าเฉลี่ยของระดับการศึกษากับระดับความ
คิดเห็นต่อประสิทธิภาพระบบสารสนเทศใน
การให้บริการนักศึกษา โดยพบว่า นักศึกษาที่มี
ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความ
คิดเห็นต่อประสิทธิภาพระบบสารสนเทศใน
การให้บริการนักศึกษาแตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ นักศึกษาที่
มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับนักศึกษาที่มี
ระดับการศึกษาปริญญาโทและปริญญาเอก
และนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทกับ
นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก

7. อภิปรายผลการวิจัย

7.1 ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบ
สารสนเทศในการให้บริการนักศึกษาของ
มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กรณีศึกษา
กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยส่วนใหญ่ นักศึกษา
มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพระบบ
สารสนเทศอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจ
เนื่องมาจากระบบสารสนเทศได้ถูกพัฒนาขึ้น
มาให้บริการนักศึกษาตั้งแต่ในอดีตและได้มีการ
ปรับปรุง แก้ไขให้พร้อมใช้งาน แต่จะมี

ข้อผิดพลาดที่เกิดจากระบบบ้าง ดังนั้นระบบ
ดังกล่าวจึงมีความเหมาะสมและมี
ประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งาน ซึ่ง
สอดคล้องกับการศึกษาของ ดาวธรา วีระพันธ์
[13] ที่ได้ออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศ
จัดการข้อมูลสุขภาพของบุคลากรและนักศึกษา
ด้วยเทคโนโลยีบาร์โค้ด ผลการประเมิน
ประสิทธิภาพการทำงานของระบบจาก
ผู้เชี่ยวชาญภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ระดับ
มาก สอดคล้องกับการศึกษาของ สุทธิพงษ์ อุ
พลเกียรติ, ประยูร แสงใส และสุทธิพงษ์ ศรีวิชัย
[14] ที่พบว่า ประสิทธิภาพของระบบ
สารสนเทศเพื่อการบริหารของวิทยาลัยการ
สาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น โดย
ภาพรวมและรายด้านมีประสิทธิภาพในระดับ
มาก สอดคล้องกับการศึกษาของ ประภาพร
มั่นคง และมานิตย์ อาษานอก [15] ที่ได้วิจัย
เกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพ และ
การศึกษาความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศ
เพื่อการติดตามวิทยานิพนธ์ คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยสรุปได้
ว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบ
สารสนเทศจากผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการ

ดำเนินงานของบัณฑิตศึกษา และด้านการออกแบบระบบสารสนเทศ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ อรอนงค์ อิศระนรากุล และชุตินา เบี้ยว-ไข่มุก [16] ที่พบว่าประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเวลาปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับมากและตรงตามความต้องการของผู้บริหารและบุคลากรของโรงเรียน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Nisingizwe, et al. [17] ที่ได้ประเมินคุณภาพของระบบสารสนเทศในการจัดเก็บข้อมูลด้านสุขภาพ ซึ่งผลการประเมินพบว่า ระบบมีคุณภาพและประสิทธิภาพเป็นอย่างมาก เนื่องจากได้รับการปรับปรุงและดูแลอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มพัฒนาระบบ อีกทั้งระบบยังช่วยสนับสนุนในการนำข้อมูลที่ได้จัดเก็บไว้ไปวิเคราะห์ทางด้านสุขภาพได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับการศึกษาของ Beckmann MD, et al. [18] ที่ได้ประเมินผลระบบสารสนเทศในการรายงานข้อมูลผู้ป่วย ซึ่งพบว่า ระบบมีความน่าเชื่อถือและมีความถูกต้องแม่นยำเพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูล

- 7.2 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษา จำแนกตามสถานภาพของนักศึกษา พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วิรัช กาฬภักดิ์ [19] ที่พบว่าลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพของการทำงานของระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการดำเนินงาน

สหกิจศึกษามหาวิทยาลัยเจ้าพระยาแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ นิภัทร์ สิงห์สวัสดิ์ [20] โดยพบว่าปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศที่แตกต่างกันในด้านการสนับสนุนการใช้งานอย่างเหมาะสม ด้านอายุ อายุการทำงาน ระยะเวลาในการใช้งานของระบบสารสนเทศโดยเฉลี่ยต่อวัน และความถี่ในการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศที่แตกต่างกันทุกด้าน สอดคล้องกับการศึกษาของ พัชราวรรณ บุญแสน [21] ที่พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบอินทราเน็ตที่แตกต่างกันในด้านความสมบูรณ์ และด้านเวลา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Nelima, Mbugua and Kilwake [22] ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศในมหาวิทยาลัยในประเทศเคนยา ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจและการใช้งานระบบสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Baker, Al-Gahtani and Hubona [23] โดยศึกษาตัวแปรด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้แนวทางการวิเคราะห์ผลตัวแปรตามแบบจำลอง TPB (Theory of Planned Behavior) ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาส่งผลต่อการพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

8. บทสรุป

ผลที่ได้จากการวิจัยพบว่า โดยส่วนใหญ่ นักศึกษามีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษาอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อทำการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษา จำแนกตามสถานภาพของนักศึกษาพบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพระบบสารสนเทศในการให้บริการนักศึกษาแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เช่นกัน กล่าวคือ นักศึกษายังพอใจต่อความสามารถของระบบฯ เนื่องจากระบบฯ สามารถช่วยให้การติดต่อกับมหาวิทยาลัยมีความสะดวก รวดเร็ว โดยเพศ อายุ และระดับการศึกษามีผลต่อประสิทธิภาพของระบบฯ ดังนั้น หากมีความจำเป็นที่ต้องปรับปรุงหรือพัฒนาระบบเพื่อใช้ในเชื่อมโยงระหว่างนักศึกษากับมหาวิทยาลัย ควรมีสารวจให้ครอบคลุมนักศึกษาทุกกลุ่ม ทุกชั้นปี ทั้งนี้เพื่อให้ระบบดังกล่าวตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาอย่างสูงสุด

9. บรรณานุกรม

Obeidat, M. and North, M.M. 2014. A comparative review of information technology project management in private and public sector organizations. *International Management Review*. 10(1): 55-62.

มธุรส ผ่านเมือง และคณะ. 2561. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากระบบสารสนเทศ ของรัฐวิสาหกิจไทย. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*. 20(1) : 59-73.

ภักถิญา ธรรมโชโต และคณะ. 2560. รูปแบบบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนองค์การแห่งการเรียนรู้ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal Silpakorn University*. 10(2): 79-96.

ทกลชัย อุดตรนที, จาริก ชุกิตติกุล, สมชัย ชินะตระกูล และวจี ชุกิตติกุล. 2557. ตัวแบบสารสนเทศซิกซ์ซิกม่าสนับสนุนการจัดจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศในหน่วยงานของรัฐที่ออกแบบให้ เป็นไปตามมาตรฐานการจัดจ้าง. *วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศ*. 10(1): 48-55.

Coombs, C. R. 2015. When planned IS/IT project benefits are not realized: a study of inhibitors and facilitators to benefits realization. *International Journal of Project Management*. 33(2): 363-379.

Doherty, N. F., Ashurst, C. and Peppard, J. (2012). Factors affecting the successful realization of benefits from systems development projects: findings from three case studies. *Journal of Information Technology*. 27(1): 1-16.

มธุรส ผ่านเมือง และนลินภัทร์ ปรวัดณ์ปริยกร. 2561. การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบในการค้นหาปัจจัย และแนวทางในการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากระบบสารสนเทศ. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*. 26(4): 705-719.

มาลีรัตน์ พัฒนตั้งสกุล และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์. 2560. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน ของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*. 6(1): 103-114.

Stufflebeam, D.L. and Zhang, G. 2017. The CIPP evaluation model: How to evaluate for

- improvement and accountability. New York: The Guilford Press.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, กระทรวงศึกษาธิการ. 2560. ประสิทธิภาพและการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : บริษัท พริกหวานกราฟฟิค จำกัด.
- Ajay, S. and Micah, M. 2014. Sampling techniques & determination of sample size in applied statistics research: An overview. International Journal of Economics, Commerce and Management United Kingdom. 2(11): 1-22.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549. สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดาวธรา วีระพันธ์. 2561. ระบบสารสนเทศจัดการข้อมูลสุขภาพของบุคลากรและนักศึกษาด้วยเทคโนโลยีบาร์โค้ด. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. 13(2): 126-136.
- สุทธิพงษ์ อุพลเกียรติ, ประยูร แสงใส และสุทธิพงษ์ ศรีวิชัย. 2560. การประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของมหาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น. วารสารสถาบันวิจัยพินนกรรม. 4(1): 73-84.
- ประพาพร มั่นคง และมานิตย์ อาษานอก. 2559. การประเมินประสิทธิภาพและการศึกษาความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามวิทยานิพนธ์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 22(1): 183-190.
- อรอนงค์ อิศระนรากุล, ชุตินา เปี้ยวไข่มุก. 2557. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการลงเวลาปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยการสแกนลายนิ้วมือกับระบบบันทึกเวลาปฏิบัติงานของบุคลากรแบบเซ็นเซอร์กรณีศึกษา โรงเรียนระแงะ อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 1(2): 11-19.
- Nisingizwe, M.P., et al. 2014. Toward utilization of data for program management and evaluation: quality assessment of five years of health management information system data in Rwanda. Global Health Action. 7(1): 1-5.
- Beckmann MD, J.T., et al. 2016. Evaluation of the patient-reported outcomes measurement information system upper extremity computer adaptive test. The Journal of Hand Surgery. 41(7): 739-744.
- [วิรัช กาฬภักดี. 2559. ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการดำเนินงานสหกิจศึกษามหาวิทยาลัยเจ้าพระยา. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ "นเรศวรวิจัย" ครั้งที่ 12 : วิจัยและนวัตกรรมกับการพัฒนาประเทศ, 21-22 กรกฎาคม 2559, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 476-488.
- นิภัทร์ สิงห์สวัสดิ์. 2559. คุณภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พัชรารวรรณ บุญแสน. 2554. ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบอินทราเน็ต: กรณีศึกษา องค์การพิพิธภัณฑวิทยาาสตร์แห่งชาติ. ปริญญา



บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

Nelima, P., Mbugua, S.M. and Kilwake, J. 2016.
Factors affecting information systems
user satisfaction in Kenyan Universities.
Journal of Emerging Trends in
Computing and Information Sciences.
7(2): 116-127.

Baker, E.W., Al-Gahtani, S.S. and Hubona, G.
2007. The effects of gender and age on
new technology implementation in a
developing country: Testing the theory
of planned behavior (TPB). Information
Technology & People. 20(4): 352-375.