



# รังสิตสารสนเทศ

วารสารวิชาการบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

ปีที่ 23 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2560

ISSN 0859-1814

# วารสาร รั้งสิตสารสนเทศ

ปีที่ 23 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2560

ISSN 0859-1814

เจ้าของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

ที่ปรึกษา ดร.อาทิตย์ อุไรรัตน์

ผศ. ดร.นเรศวร์ พันธราธร

ดร.พงศ์ภัทร อนุมติราชกิจ

รศ. วิสูตร จิระคำแข็ง

ดร.อรรถวิท อุไรรัตน์

บรรณาธิการ ดร.มลิวัลย์ ประดิษฐ์ธีระ

กองบรรณาธิการ รองศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข

รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลภัสร์ วงษ์ประเสริฐ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เทอดศักดิ์ ไม่เท่าทอง

ดร.จอมขวัญ ผลภาณี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วศิณ ชูประยูร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โกวิท รพีพิศาล

ดร.ชุนพงษ์ ไทยอุบลมภ์

ดร.ณกมล จันทร์สม

ดร.จิรัชณา วิเชียรปัญญา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยบูรพา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

มหาวิทยาลัยรังสิต

มหาวิทยาลัยรังสิต

มหาวิทยาลัยรังสิต

มหาวิทยาลัยรังสิต

มหาวิทยาลัยรังสิต

ผู้ช่วยบรรณาธิการ นางพัชรา หาญเจริญกิจ

นางนฤมล พุกขศิลป์

นางสาวรัตนภรณ์ กาศโอสถ

นางดาวรัตน์ แทนรัตน์

นางกาญจนา เพ็งคำศรี

นางสาวสุรีรัตยา บุญแสนแผน

นางสาวลมัย ประคอนสี

นางสาวประทีป ชินบดี

นางสาวพรศรี สุขการค้า

- วัตถุประสงค์**
- ส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และ สารนิเทศศาสตร์
  - ส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
  - เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางด้านวิชาชีพ และวิชาการ บรรณารักษศาสตร์

**กำหนดเผยแพร่** กำหนดออกปีละ 2 ฉบับ (มกราคม-มิถุนายน และกรกฎาคม-ธันวาคม)

**ข้อมูลการติดต่อ** กองบรรณาธิการวารสารรังสิตสารสนเทศ  
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต  
ถนนพหลโยธิน ตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000  
โทรศัพท์ 02-997-2200 ต่อ 3463 โทรสาร 02-997-2200 ต่อ 3473  
อีเมล [rsulibjournal@rsu.ac.th](mailto:rsulibjournal@rsu.ac.th) เว็บไซต์ <http://library.rsu.ac.th/journal/>

**จัดพิมพ์** ฝ่ายงานผลิตเอกสารและสิ่งพิมพ์ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

- วารสารรังสิตสารสนเทศยินดีเป็นเวทีในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน โดยผู้อ่านทุกท่านสามารถส่งบทความได้ที่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต



- 
- วารสารนี้มีชื่อปรากฏในฐานข้อมูลการอ้างอิงวารสารไทย กลุ่ม 2 ของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI)
  - บทความทุกเรื่องได้รับการพิจารณาความถูกต้องทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิ อย่างน้อย 2 ท่านต่อบทความ
  - ข้อความและข้อคิดเห็นในบทความเป็นความคิดเห็นส่วนตัวและเป็นการรับผิดชอบต่อผู้เขียน มิใช่เป็นความคิดเห็นหรือความรับผิดชอบของกองบรรณาธิการ
  - การนำบทความใดๆ ในวารสารไปพิมพ์เผยแพร่ ขอให้ติดต่อขออนุญาตกับผู้เขียนโดยตรง

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความในวารสารรังสิตสารสนเทศ  
ปีที่ 23 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มิถุนายน 2560

\_\_\_\_\_

รองศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แววตา เตชะทวิวรรณ	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวนาถ นันทพิชัย	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เทอดศักดิ์ ไม่เท่าทอง	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ดร.ปัญญา จันทโคต	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ดร.ศิริกาญจน์ โพธิ์เขียว	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ดร.จอมขวัญ ผลภาสี	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วศิณ ชูประยูร	มหาวิทยาลัยรังสิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โกวิท รพีพิศาล	มหาวิทยาลัยรังสิต
ดร.ทუნหงษ์ ไทยอุบลัมภ์	มหาวิทยาลัยรังสิต
ดร.ณกมล จันทร์สม	มหาวิทยาลัยรังสิต
ดร.จิรัชมา วิเชียรปัญญา	มหาวิทยาลัยรังสิต
ดร.มลิวัลย์ ประดิษฐ์ธีระ	มหาวิทยาลัยรังสิต



## บทบรรณาธิการ

ก้าวเข้าสู่ปีที่ 23 ของวารสารรังสิตสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต สำหรับฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2560 ยังคงแน่นไปด้วยเนื้อหาและสาระทางวิชาการเหมือนเดิม กองบรรณาธิการได้คัดเลือกผลงานที่มีคุณค่าทางวิชาการ ประกอบไปด้วยบทความวิจัย 8 เรื่อง ได้แก่ 1) พฤติกรรมการแสวงหาและความต้องการสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 2) การพัฒนายุทธศาสตร์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงพยาบาลในเครือสภาคริสตจักรในประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ 3) การพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ผ้าทอมือพื้นเมืองของคนไทยเชื้อสายลาวครั้งบ้านพุน้ำร้อนในจังหวัดสุพรรณบุรี 4) การพัฒนาแนวทางในการจัดการความมั่นคงความปลอดภัยระบบสารสนเทศที่เหมาะสมของโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร 5) พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาตามตัวแบบบิกชีกส์และการรู้สารสนเทศของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 6) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงาน 7) สภาพและปัญหาการใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดีผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการสำนัก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 8) ความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า และสำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ของประชาชน จังหวัดขอนแก่น และอีก 1 บทความพิเศษคือ จดหมายเหตุครอบครัว

ทั้งนี้ กองบรรณาธิการได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากท่านผู้ประเมินบทความทั้งภายในและภายนอกที่ได้สละเวลาอ่านบทความและให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าต่อการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บทความดังกล่าวมีความถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ทางกองบรรณาธิการขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ และขอขอบพระคุณผู้เขียนบทความทุกท่านที่สละเวลาในการเขียนบทความเพื่อเผยแพร่ให้เป็นประโยชน์ต่อไป

กองบรรณาธิการ

# รังสิตสารสนเทศ

ปีที่ 23 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน พ.ศ. 2560

ISSN 0859-1814

## สารบัญ

หน้า

- ❖ บทบรรณาธิการ
- ❖ พฤติกรรมการแสวงหาและความต้องการสารสนเทศ ในการปฏิบัติงาน  
ของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน  
ปาหนัน พันธุ์พัฒน์..... 7
- ❖ การพัฒนายุทธศาสตร์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
ของโรงพยาบาลในเครือข่ายคริสตจักรในประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่  
อภิรดี สาระกุล และ ชุตติมา เบี้ยวไข่มุข..... 27
- ❖ การพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ผ้าทอมือพื้นเมืองของคนไทยเชื้อสายลาวครั้ง  
บ้านพุน้ำร้อนในจังหวัดสุพรรณบุรี  
วณิฏา ศิริวรสกุล และ วัชรินทร์ อินทพรหม..... 48
- ❖ การพัฒนาแนวทางในการจัดการความมั่นคงความปลอดภัยระบบสารสนเทศ  
ที่เหมาะสมของโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร  
จิตตกานต์ บุญศิริทิวัดต์ และ โกวิท ทรัพย์พิศาล..... 61
- ❖ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาตามตัวแบบบีกซิกส์และการรู้สารสนเทศ  
ของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
สุทัศน์ ทองศรี ..... 92
- ❖ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของการจัดการ  
เทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงาน  
ภูบดินทร์ กิตติสนธิรักษ์ และ วศิณ ชูประยูร..... 121

❖	สภาพและปัญหาการใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของคนบตี ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการสำนัก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ธวัช พานิชเฮง บุญเรียง ขจรศิลป์ และ พิกุล เอกวางกูร.....	155
❖	ความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า และสำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ของประชาชน จังหวัดขอนแก่น พงษ์พิชญ์ อ่อนละมัย และ โกวิท ทรัพย์ศาล.....	174

## บทความปกิณกะ

❖	จดหมายเหตุครอบครัว ธวัช ลิขิตพรสวรรค์.....	213
---	---	-----

## พฤติกรรมแสวงหาและความต้องการสารสนเทศ ในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน

### Information-Seeking Behaviors and Information Needs in the Performance of Planning and Policy Analysts

ปาหนัน พันธุ์พัฒน<sup>1</sup>

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 2) ความต้องการสารสนเทศของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 3) เปรียบเทียบพฤติกรรมแสวงหาของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ในด้าน ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน และ 4) เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศ ของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ในด้าน ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่วนกลาง จำนวน 156 คน ได้แบบสอบถามที่สมบูรณกลับคืนมาจำนวน 156 ชุด เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า (F- test) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### สรุปผลการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งดำรงตำแหน่งปฏิบัติการมากกว่าตำแหน่งอื่น โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี และสังกัดสำนักงานรัฐมนตรีมีมากที่สุด

---

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท, หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, E-mail: kikpanun@hotmail.com



2. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนมีพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน ทำนองเดียวกันอยู่ในระดับมากมีเพียง 1 ด้าน คือ ด้านแหล่งสารสนเทศบุคคล นอกเหนือจากนี้แล้วเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนมีความต้องการสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ซึ่งด้านที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านวัตถุประสงค์ ความต้องการสารสนเทศในทำนองเดียวกัน พบว่า ความต้องการสารสนเทศในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เช่นกัน แต่ด้านประเภทสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่าเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนที่มีระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการแสวงหาและความต้องการสารสนเทศไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย

**คำสำคัญ:** พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศ

## ABSTRACT

In this thesis, the researcher examines (1) the information-seeking behaviors of selected planning and policy analysts; (2) the information needs of the analysts under study; (3) compares the information-seeking behaviors of these analysts in the aspects of level of position and work experience; and (4) compares the information needs of the analysts in the aspects of level of position and work experience.

The sample population consisted of 156 planning and policy analysts at The Office of the Permanent Secretary of the Ministry of Natural Resources and Environment.

The researcher distributed 156 copies of a questionnaire designed to collect germane data from the members of the sample population. All 156 copies were returned to the researcher.

Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of percentage, mean, and standard deviation. In testing hypotheses, the researcher

employed the F-test technique concomitant with statistical significance being set at the level of .05.

**Findings are as follows:**

1. Females constituted the highest proportion of the planning and policy analysts. Regarding positions held by the analysts, the practitioner level was evinced at the highest level. Their work experience had been from one to five years. The highest proportion worked under the aegis of the Office of the Minister.

2. In investigating the information-seeking behaviors of the analysts in the course of work performance, the researcher found that the total mean for these behaviors was evinced at a moderate level. When considering the mean for each aspect, it was found to be exhibited at a moderate level in three aspects. Mass media information resources showed the highest mean. Individual information resources displayed a mean at a high level.

In addition, the total mean for needs for information in work performance was displayed at a high level. In considering aspects, the researcher determined that the mean was found to be at a high level in two aspects. The aspect revealing the highest mean was objectives. Needs for information in work performance was displayed at a moderate level in two aspects. The aspect of type of information exhibited the highest mean.

In hypothesis testing, the researcher found that analysts who differed in position level and work experience did not exhibit parallel differences at the statistically significant level of .05 in information-seeking behaviors and needs for information. This finding did not lend support to the research hypotheses postulated for this inquiry.

**Keywords:** Information Seeking Behaviors, Information Needs

**บทนำ**

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีความสำคัญในระดับโลก ซึ่งนานาชาติจำเป็นต้องร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาในปี พ.ศ. 2533 คณะกรรมการระหว่างรัฐบาลว่าด้วยการ

เปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศ ซึ่งเป็นองค์รสนับสนุนข้อมูลเชิงวิทยาศาสตร์ในการดำเนินการเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศ ได้พิมพ์เผยแพร่รายงานการประเมินสถานการณ์ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศเพื่อยืนยันถึงสภาวะภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลงอันเป็นผลมาจากการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศโลก และคาดการณ์ถึงภัยคุกคามที่อาจจะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศ ผลการประเมินดังกล่าวได้ก่อให้เกิดความร่วมมือระดับโลกขึ้น โดยกำหนดกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศ เพื่อใช้เป็นเวทีในการสร้างความร่วมมือจากนานาชาติในการแก้ไขปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศ

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้เล็งเห็นความสำคัญในการตอบสนองต่อปัญหาดังกล่าว จึงนำไปสู่ซึ่งยุทธศาสตร์แห่งชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศขึ้น ยุทธศาสตร์ฯ ดังกล่าวได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการนโยบายการเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศแห่งชาติ

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในฐานะเป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่ดำเนินการกิจด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้บรรลุตามเป้าหมาย ได้ตอบสนองยุทธศาสตร์แห่งชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศขึ้น โดยการดำเนินโครงการสร้างความร่วมมือด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับพื้นที่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศ ดำเนินการภายใต้ยุทธศาสตร์ประเทศ (Country strategy) ด้านการเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (green growth) ประเด็นการเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศ มุ่งเน้นการป้องกันผลกระทบและการปรับตัว (mitigation and adaptation) และป้องกันการบรรเทาภัยพิบัติธรรมชาติที่เกิดขึ้น

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน เป็นตำแหน่งข้าราชการที่มีความสำคัญต่อสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นตำแหน่งที่ปฏิบัติงานด้านการวิเคราะห์นโยบายและแผน และวิเคราะห์ ติดตาม ประเมินผลโครงการสร้างความร่วมมือด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับพื้นที่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศ จึงจำเป็นต้องศึกษา ค้นคว้า และติดตามความเคลื่อนไหวสารสนเทศด้านการเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศอยู่ตลอดเวลา เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีของ Leckie (1996) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศของบุคคลในอาชีพ โดยมีหลักว่าบุคคลมีความต้องการสารสนเทศตามอาชีพและภาระงานของแต่ละบุคคล ซึ่งจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ โดยมีปัจจัยต่างๆที่เป็นตัวแปรต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาวิจัยของ Baker (2004) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความต้องการสารสนเทศของตำรวจหญิงที่เกี่ยวข้องกับการปลอมตัวเป็น

โศภณีนีในเมือง Midelwestern City ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจหญิงต้องการสารสนเทศตลอดเวลา อย่างรวดเร็วและถูกต้อง และมีการแสวงหาสารสนเทศใหม่ๆ ตามบริบทของสถานที่ปฏิบัติงานรวมทั้งมีแหล่งสารสนเทศได้ทุกแห่ง ทุกประเภท จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าอาชีพและบทบาทเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ทำให้การศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสวงหาและความต้องการสารสนเทศ จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาและปรับปรุงห้องสมุดสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยิ่ง ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาและความต้องการสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาเป็นแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อตอบสนองความต้องการในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
2. เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ในด้านระดับตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนในด้านระดับตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน

#### สมมติฐานการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีพฤติกรรมกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

### **ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย**

1. ทราบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. ทราบความต้องการสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
3. เพื่อปรับปรุง พัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

### **ขอบเขตของการวิจัย**

#### **ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่วนกลาง จำนวน 267 คน

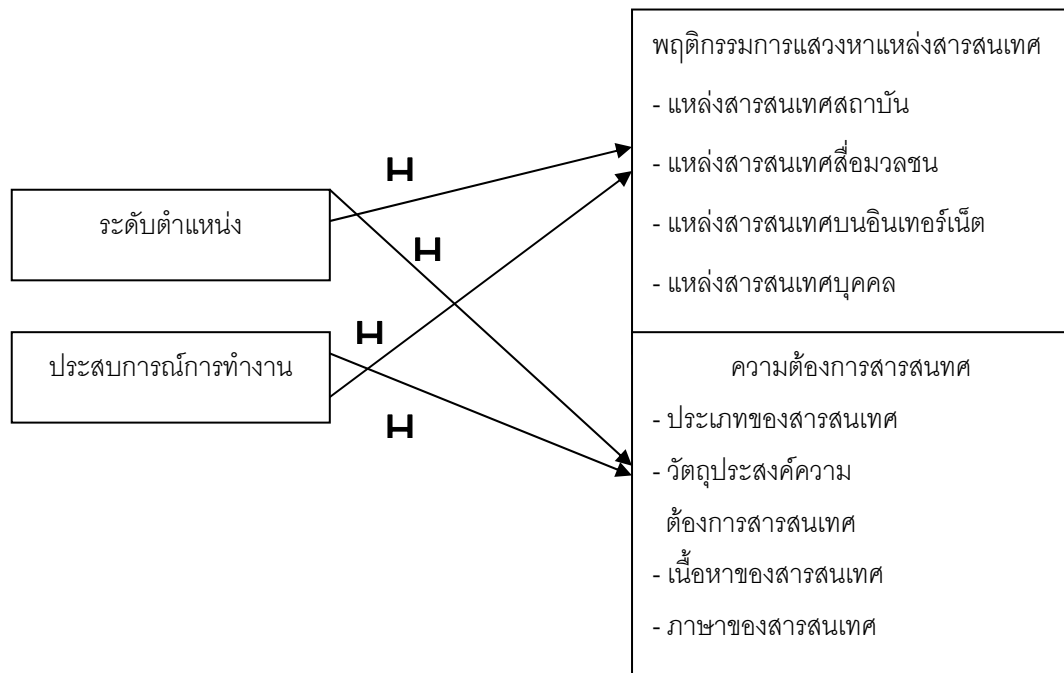
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่วนกลาง ได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 156 คน

#### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

1. ขอบเขตด้านแหล่งสารสนเทศ ดังนี้ 1) แหล่งสารสนเทศสถาบัน 2) แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน 3) แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต 4) แหล่งสารสนเทศบุคคล
2. ขอบเขตด้านความต้องการสารสนเทศ ดังนี้ 1) ประเภทของสารสนเทศ 2) เนื้อหาของสารสนเทศ 3) วัตถุประสงค์ความต้องการสารสนเทศ 4) ภาษาของสารสนเทศ
3. ตัวแปรในการวิจัย
- 3.1 ตัวแปรต้น คือ ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

### 3.2 ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศ

#### กรอบแนวคิดของการวิจัย

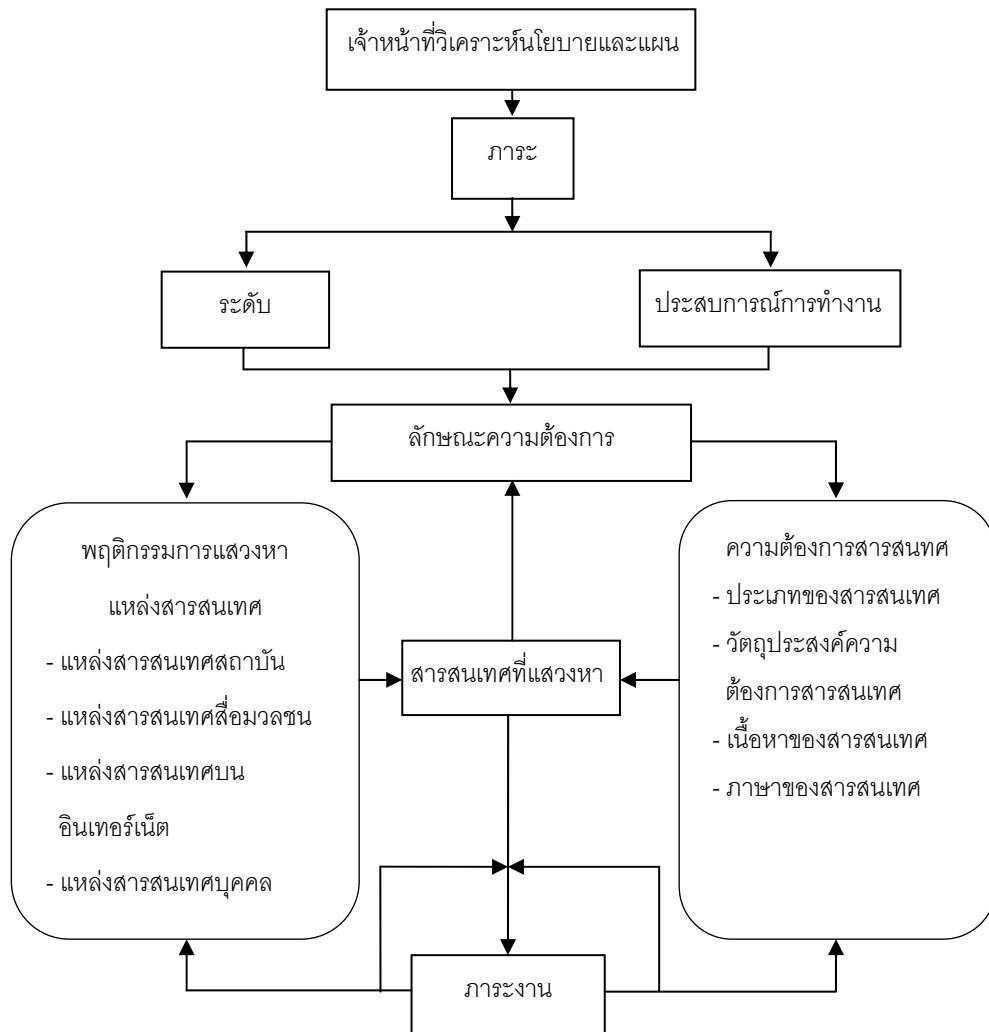


ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

#### ทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานหลักของการวิจัย

ทฤษฎีพื้นฐานหลักของการวิจัยครั้งนี้ พิจารณาจากตัวแบบ Leckie (1996) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของบุคคลในอาชีพ โดยมีหลักการว่าบุคคลมีความต้องการสารสนเทศตามอาชีพและการะงานของแต่ละบุคคล ซึ่งจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ โดยมีปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวแปรต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ได้แก่ คุณลักษณะของความ ต้องการสารสนเทศ การคัดเลือกแหล่งสารสนเทศที่ต้องการ และการตระหนักรู้ในความต้องการสารสนเทศ จากนั้นก็จะดำเนินการสืบค้นสารสนเทศที่ตนเองต้องการ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการประกอบอาชีพของตนและเมื่อได้ข้อมูลเป็นที่น่าพอใจหรือตรงตามความต้องการของตนเองแล้วก็จะหยุดพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศนั้น

แต่หากผลลัพธ์ที่ได้นั้นยังไม่เป็นที่น่าพอใจหรือไม่ตรงตามความต้องการบุคคลนั้นก็จะเริ่มพฤติกรรม  
 การแสวงหาสารสนเทศใหม่อีกครั้ง ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีพื้นฐานหลักของการวิจัยนี้เป็นแนวทางสำหรับ  
 การตั้งสมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 2 ทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานหลักของการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่วนกลาง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศในชีวิตประจำวัน

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 ความต้องการสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อขอเอกสารขออนุญาตแจกแบบสอบถามแก่ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2. ขออนุญาตปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในการแจกแบบสอบถามเพื่อทดลองใช้เครื่องมือกับประชากรที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

3. แจกแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์กับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 156 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่วนกลาง ได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 156 คน โดยผู้วิจัยเดินทางไปเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเอง

4. เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างนำมาตรวจสอบ และทำการวิเคราะห์ข้อมูล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างได้แล้ว จึงนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมากำหนดการนำเข้าข้อมูล และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิเคราะห์ ทางสถิติ มีขั้นตอนดังนี้



1. การวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 ของแบบสอบถาม คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ หน่วยงานที่สังกัด ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน โดยการหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ของแบบสอบถาม คือ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศในชีวิตประจำวันของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน โดยการหาความถี่ Frequency และค่าร้อยละ Percentage

3. การวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 3 ของแบบสอบถาม คือ พฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ได้แก่ แหล่งสารสนเทศสถาบัน แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต และแหล่งสารสนเทศบุคคล สถิติที่ใช้วิเคราะห์คือ สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean -  $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation-SD)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 3 ของแบบสอบถาม คือ ความต้องการสารสนเทศสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ได้แก่ ประเภทของสารสนเทศ เนื้อหาของสารสนเทศ วัตถุประสงค์ของความต้องการสารสนเทศ และภาษาของสารสนเทศ สถิติที่ใช้วิเคราะห์คือ สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย Arithmetic mean -  $\bar{X}$  และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation-SD

5. การทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติอนุमान คือ การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance-ANOVA) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## สรุปผลการวิจัย

### สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 156 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 92 คน และเพศชาย จำนวน 64 คน ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งปฏิบัติการ มีประสบการณ์ในการทำงานช่วง 1-5 ปี และสังกัดสำนักงานรัฐมนตรีมากที่สุด

ตอนที่ 2 ผลการวิจัยพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศในชีวิตประจำวัน พบว่า เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน มีการแสวงหาสารสนเทศในชีวิตประจำวันทั้งหมด จำนวน 156 คน โดยมีการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศบุคคลมากที่สุด และทั้งหมดมีการเข้าใช้ห้องสมุดสำนักงาน

ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เมื่อพิจารณาถึงปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ห้องสมุด สำนักงานปลัดมากที่สุด คือสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ

### **ตอนที่ 3 ผลการวิจัยพฤติกรรมแสวงหาแหล่งสารสนเทศในการปฏิบัติงาน แหล่งสารสนเทศสถาบัน**

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน มีพฤติกรรมแสวงหาแหล่งสารสนเทศสถาบันในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง  $(2.81, 0.80)^2$  เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรก ได้แก่ ห้องสมุดกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม  $(2.91, 0.99)$  ลำดับรองลงมา คือ ห้องสมุดกรมควบคุมมลพิษ  $(2.82, 0.91)$  และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย  $(2.72, 1.11)$

#### **แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน**

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน มีพฤติกรรมแสวงหาแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง  $(3.37, 0.56)$  เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรกได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เพจ Facebook และ Line  $(3.91, 0.84)$  ลำดับรองลงมา คือ สื่อโทรทัศน์  $(3.49, 0.75)$  และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สื่อวิทยุ  $(3.01, 0.96)$

#### **แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต**

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน มีพฤติกรรมแสวงหาแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง  $(3.13, 0.85)$  เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรกได้แก่ เว็บไซต์เพื่อการสืบค้นข้อมูล เช่น Search Engine  $(3.40, 1.14)$  ลำดับรองลงมา คือ เว็บไซต์ห้องสมุดออนไลน์ สป.ทส.  $(3.20, 1.03)$  และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เว็บไซต์ตลาดคาร์บอน  $(2.88, 1.02)$

#### **แหล่งสารสนเทศบุคคล**

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน มีพฤติกรรมแสวงหาแหล่งสารสนเทศบุคคลในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก  $(3.71, 0.66)$  เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรกได้แก่ เพื่อนร่วมงาน  $(3.83, 0.85)$  ลำดับรองลงมา คือ ความรู้หรือประสบการณ์ของตัวเอง  $(3.78, 0.79)$  และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือผู้เชี่ยวชาญ  $(3.53, 0.94)$

---

<sup>2</sup> ตัวเลขในวงเล็บหมายถึงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### ตอนที่ 4 ผลการวิจัยความต้องการสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านประเภทของ สารสนเทศ

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน มีความต้องการด้านประเภทของสารสนเทศในการปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.48, 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรกได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ ตำรา วารสาร (3.66, 0.74) ลำดับรองลงมาคือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (3.47, 0.89) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สื่อโสตทัศน เช่น สไลด์ ภาพยนตร์ (3.31, 0.94)

##### ด้านเนื้อหาของสารสนเทศ

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน มีความต้องการด้านเนื้อหาของสารสนเทศในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.53, 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรกได้แก่ เนื้อหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (3.69, 0.87) ลำดับรองลงมา คือ เนื้อหาการจัดการขยะมูลฝอยชุมชน (3.50, 0.91) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เนื้อหาการอนุรักษ์พลังงาน (3.46, 0.99)

##### ด้านวัตถุประสงค์ของสารสนเทศ

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน มีความต้องการด้านวัตถุประสงค์ของสารสนเทศในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.82, 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรกได้แก่ คือ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน (4.00, 0.81) ลำดับรองลงมา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการและพัฒนาตนเอง (3.81, 0.88) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (3.68, 0.96)

##### ด้านภาษาของสารสนเทศ

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน มีความต้องการด้านภาษาของสารสนเทศในการปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.38, 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรกได้แก่ ภาษาไทย (4.14, 0.77) ลำดับรองลงมา คือ ภาษาอังกฤษ (2.63, 1.15)

#### ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐาน 1** เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐาน 2** เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐาน 3** เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน ความต้องการสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน ความต้องการสารสนเทศในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐาน 4** เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยนำมาอภิปรายผล ดังนี้

### พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศในชีวิตประจำวัน

ผลการวิจัยพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ พบว่า เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน มีพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศในชีวิตประจำวันจากแหล่งสารสนเทศบุคคลมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเข้าใช้งานห้องสมุดสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และเมื่อพิจารณาถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานห้องสมุด พบว่า สารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการมากที่สุด

### พฤติกรรมแสวงหาแหล่งสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมแสวงหาแหล่งสารสนเทศสถาบันในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญตา เหลืองมั่นคง (2555) พบว่า นักวิทยาศาสตร์และนักวิชาการด้านพลังงานนิวเคลียร์มีการใช้แหล่งสารสนเทศสถาบันโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของวิสาห์ สุทธิบริบาล (2554) พบว่า พยาบาลวิชาชีพสังกัดโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการแสวงหาสารสนเทศจากห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

พฤติกรรมแสวงหาแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เว็บไซต์เพื่อการสืบค้นข้อมูล Search Engine สอดคล้องกับงานวิจัยของพชรญา ม่วงสาย (2554) พบว่า ส่วนใหญ่พยาบาลใช้แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต โดยใช้เว็บไซต์เพื่อการสืบค้นข้อมูลจาก Google ค้นหาจากคำสำคัญที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของวราภรณ์ จันทัด (2555) พบว่า นักวิจัยส่วนใหญ่ใช้เครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ ได้แก่ Search Engine เช่น Google Scholar, Scirus

พฤติกรรมแสวงหาแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญตา เหลืองมั่นคง (2555) พบว่า นักวิทยาศาสตร์และนักวิชาการด้านพลังงานนิวเคลียร์มีการใช้แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

พฤติกรรมแสวงหาแหล่งสารสนเทศบุคคลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของรัตนาภรณ์ หลุมเพ็ด (2554) พบว่า พยาบาลใช้แหล่งสารสนเทศภายในองค์กร ด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของอรอุมา สืบกระพัน (2552) พบว่า วิศวกรใช้แหล่งสารสนเทศจากเพื่อนร่วมงาน/ผู้ร่วมงานในระดับมาก รวมถึงการศึกษาวิจัยของ Cogdill (2003) พบว่า พยาบาลที่จบปริญญาโท มีความต้องการและแสวงหาสารสนเทศมากกว่าพยาบาลที่ไม่จบปริญญาโท แหล่งสารสนเทศส่วนใหญ่ใช้แหล่งสารสนเทศบุคคลโดยปรึกษาเพื่อนร่วมงานใน ระดับมาก และ Cool (2000) พบว่า นักวิศวกรด้านการบินและอวกาศ ใช้แหล่งข้อมูลบุคคลได้แก่ เพื่อนร่วมงาน หรือสมาชิกคนใกล้ชิดในการหาข้อมูลสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการทำงาน

### ความต้องการสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

ความต้องการประเภทของสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความต้องการหนังสือ ตำรา วารสาร อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรภรณ์ ดังควนิชย์ (2554) พบว่า นิติกรและนักวิเคราะห์นโยบายและแผน มีความต้องการใช้ประเภทสารสนเทศในระดับมาก คือ สื่อสิ่งพิมพ์ และตำราทางกระบวนการยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Shaheen (2001) พบว่า อาจารย์สาขาวิชากฎหมายใช้ตำราและหนังสือด้านกฎหมายในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่า หนังสือ ตำรา เป็นสารสนเทศที่เข้าถึงง่าย สามารถนำกลับมาใช้ได้อีก มีการอ้างอิงข้อมูลที่ได้อย่างชัดเจน และมีความน่าเชื่อถือ

ความต้องการเนื้อหาของสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของอรอุมา สืบกระพัน (2552) พบว่า วิศวกร มีความต้องการเนื้อหาสารสนเทศเกี่ยวกับสถานี่ฐานในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริธร แสนพันธ์ (2551) พบว่า นักวิชาการป่าไม้มีความต้องการสารสนเทศในส่วนของการกิจหลักของกรมฯ สูงกว่าหน่วยงานภูมิภาค ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับโครงการสร้างร่วมมือด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับพื้นที่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศ จึงมีความต้องการสารสนเทศที่มีเนื้อหาการเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศในระดับมาก

วัตถุประสงค์ความต้องการสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า วัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวันวิสาข์ สุทธิบริบาล (2554) พบว่า พยาบาลวิชาชีพสังกัดโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับวิทยาการใหม่ๆ เพื่อค้นคว้าวิจัย และเพื่อการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิมล คำชู (2540) พบว่า นักเศรษฐศาสตร์ ธนาคารแห่งประเทศไทย ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อปฏิบัติ รวมถึงการศึกษาวิจัยของโสภิ์ อุณรุท (2546); กฤษณา แสนวา (2542) พบว่า พยาบาลมีวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศเพื่อการใช้งานในการดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วย

ความต้องการภาษาของสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความต้องการภาษาไทย อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของอรอุมา สืบกระพัน (2552) พบว่า วิศวกรใช้สารสนเทศภาษาไทยในระดับมาก

### การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญตา เหลืองมั่นคง (2555) พบว่า นักวิทยาศาสตร์และนักวิชาการมีพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศโดยรวมไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวันวิสาข์ สุทธิบริบาล (2554) พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีพฤติกรรมการแสวงหาแหล่งสารสนเทศโดยรวมและแต่ละแหล่งไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญตา เหลืองมั่นคง (2555) พบว่า นักวิทยาศาสตร์และนักวิชาการมีความต้องการสารสนเทศโดยรวมไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 4** เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความต้องการสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนงลักษณ์ เนื่ออ่อน (2544); อรพินท์ ลูกอินทร์ (2554) พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการสอนต่างกันมีความต้องการใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการสอนไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ห้องสมุดสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรเพิ่มงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
2. ห้องสมุดสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรพิจารณาเพิ่มปริมาณการจัดหาดาราคา หนังสือ และฐานข้อมูลทางด้านเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน

### ด้านบริการสารสนเทศ

1. ห้องสมุดสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรมีการจัดอบรมเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศหรือการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ให้กับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
2. ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
3. ห้องสมุดสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรขยายระยะเวลาเปิด-ปิด ในวันหยุดราชการ และตอนเย็นหลังจากเวลาเลิกงาน เพื่อความสะดวกต่อการค้นคว้าของบุคลากร
4. ห้องสมุดสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของห้องสมุดอย่างแพร่หลาย
5. ควรมีกiosk รับคืนหนังสือนอกเวลาราชการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้หย่อนหนังสือคืน

### ด้านความร่วมมือระหว่างห้องสมุด

ห้องสมุดสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรมีการเชื่อมโยงเครือข่าย หน่วยงาน หรือห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อให้ผู้ใช้จะได้มีแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องด้วย การวิจัยในครั้งนี้มีข้อจำกัดทำให้การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ยังไม่สามารถทำได้ครอบคลุมทั้งหมด จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้



1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม จึงควรศึกษาพฤติกรรม การแสวงหาและความต้องการสารสนเทศด้านการเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ นโยบายและแผนในเชิงลึก โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ

2. ควรขยายขนาดกลุ่มงาน ในการศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาและความต้องการสารสนเทศ ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศให้ครอบคลุมเพื่อจะได้ทราบถึงพฤติกรรมการแสวงหาและ ความต้องการสารสนเทศทั้งหมดของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

#### บรรณานุกรม

- กฤษณา แสงวา. (2542). การใช้สารสนเทศทางการพยาบาลของพยาบาลโรงพยาบาลมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิต วิทยาลัยมหาสารคาม.
- ขวัญตา เหลืองมั่นคง. (2555). การใช้และความต้องการสารสนเทศของนักวิทยาศาสตร์และนักวิชาการด้าน พลังงานนิวเคลียร์และรังสี สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท) (บัณฑิต) นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พฤษญา ม่วงสาย. (2554). พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาล ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชนในชมรมโรงพยาบาลเอกชน ที่ไม่มุ่งผลประโยชน์ ส่วนตนกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท) (บัณฑิต) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัตนภรณ์ หลุมเพ็ด. (2554). การใช้สารสนเทศของพยาบาลในกลุ่มโรงพยาบาลกรุงเทพภาคใต้. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท) (บัณฑิต) นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วราภรณ์ จันทศักดิ์. (2555). บทบาทของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นในการสนองความต้องการ สารสนเทศของนักวิจัย. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท) (บัณฑิต) ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วัชรภรณ์ ตังควนิชัย. (2554). *ความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในกระทรวงยุติธรรม*. (วิทยานิพนธ์  
ปริญญามหาบัณฑิต) ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วันวิสาข์ สุทธิบริบาล. (2554). *การใช้สารสนเทศของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม  
ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิมล คำชู. (2540). *พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของนักเศรษฐศาสตร์ ธนาคารแห่งประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์  
ปริญญามหาบัณฑิต) ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิริธร แสนพันธ์. (2551). *ความต้องการสารสนเทศของนักวิชาการป่าไม้ กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและ  
พันธุ์พืช*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต) นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โสภี อดุลรุท. (2546). *การใช้สารสนเทศของพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร*.  
(วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรพินท์ ลูกอินทร์. (2554). *การทำวิจัยและการใช้สารสนเทศของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน*. (วิทยานิพนธ์  
ปริญญามหาบัณฑิต) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรอุมา สืบกระพัน. (2552). *ความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของวิศวกร  
บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานปฏิบัติการส่วนภูมิภาคภาคเหนือ*.  
(วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Cogdill, k.w. (2003). The information needs and information seeking in primary care : A study of  
nurse practitioners. *Journal of Medical Library Association*. 91, pp.203-215
- Cool, C. (2000). Patterns of information use, avoidance and evaluation in a corporate engineering  
environment. Retrieved June 7, 2013, from <https://pantherfile.uwm.edu/hiris/www/IrisArticles/Articles/2000patternofinformationuse.pdf>
- Leckie, J., Pettigrew, E. & Sylvain, C. (1996). Modeling the information seeking of professionals : a  
general model derived from research on engineers, health care professionals and  
lawyers. *Library Quarterly*, 66(2), 161-193.
- Majid, Shaheen & Kassim, Gava Mugerua . (2001). Information Seeking Behaviour of IIUM Law  
Faculty Members. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 5(2), 1-17.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Steers, Richard M. (1977). Antecedent and outcome of organization commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-48.

Walton, R.E. (1974). Improving the quality of working life. *Harvard of Business Review*. 52, 12-155.

Wayne, S.J. et al. (2002). The Role of fair treatment and rewards in perceptions of Organizational support and leader-member exchange. *Journal of Applied Psychology*, 87, 590-598.

Whether, William B, Jr. and Davis, Keith. (1989). *Human Resources and Performance Management*. (3rd ed.). New York : McGraw Hill.

-----

การพัฒนายุทธศาสตร์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
ของโรงพยาบาลในเครือสภาคริสตจักรในประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่

The Development of Information and Communication Technology  
Management Strategy for Chiangmai Hospital Under  
The Directorship of The Church of Christ in Thailand

อภิรดี สาระกุล<sup>1</sup>

ชุตินา เปี้ยไข่มุข<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เน้นกระบวนการพัฒนายุทธศาสตร์การจัดการไอซีทีที่โรงพยาบาลในเครือสภาคริสตจักรในประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการจัดการไอซีที 2) ศึกษาทิศทางยุทธศาสตร์การจัดการไอซีที 3) กำหนดทิศทางยุทธศาสตร์การจัดการไอซีที และ 4) ตรวจสอบและรับรองยุทธศาสตร์การจัดการไอซีที ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์เชิงลึก รวมทั้งนำ SWOT Analysis และ TOWS Matrix มาใช้ในการพัฒนายุทธศาสตร์การจัดการไอซีทีของโรงพยาบาล แผนยุทธศาสตร์การจัดการไอซีทีประกอบด้วย วิสัยทัศน์ไอซีที พันธกิจด้านไอซีที จำนวน 5 ด้านที่เน้นการพัฒนาด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ระบบงาน การบริการ และการสร้างความรู้ในองค์กร ได้เป็น 6 ยุทธศาสตร์การจัดการไอซีทีที่โรงพยาบาลในเครือสภาคริสตจักรในประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่

**คำสำคัญ:** การจัดการเชิงยุทธศาสตร์, การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, ยุทธศาสตร์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที)

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท, หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยรังสิต, E-mail: t\_robot2006@hotmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยรังสิต, E-mail: chutima@rsu.ac.th

## Abstract

This research emphasized on the process of developing the strategy for managing the ICT for hospital under the Church of Christ in Thailand in Chiangmai. The objectives of this study were 1) to analyze the ICT management, both internal and external environment. 2) to study the direction of ICT strategy management. 3) to establish direction for ICT strategic management. 4) to inspect and ensure ICT strategy management. This study has a qualitative research that used the semi-structured interview as a tool for the in-depth interview. The SWOT analysis and TOWS matrix were involved in the hospital IT strategy managing development. The IT management strategy plan included the vision, 5 aspects of ICT mission that emphasized on human development, basic infrastructure, Information system, Service, Knowledge management. The study of this research yielded 6 strategies for managing the ICT for the hospital.

**Keywords:** Strategic management, Information and Communication Technology Management, Management of Information and Communication Technology Management. Information and Communication Technology (ICT)

## บทนำ

การบริหารองค์กรสมัยใหม่ในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการบริหารองค์กรที่มุ่งเน้นยุทธศาสตร์ การจัดการเชิงยุทธศาสตร์ หมายถึง กระบวนการที่ประกอบด้วยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและข้อมูลสำคัญของธุรกิจที่ใช้ในการประกอบการตัดสินใจ การวางแผนการดำเนินงาน และควบคุมการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความมั่นใจว่าองค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ ตลอดจนมีพัฒนาการและความสามารถในการแข่งขันได้ องค์กรสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก องค์กรรู้ทิศทางและเป้าหมายในอนาคต และยังรู้ระดับของตนเมื่อเทียบกับองค์กรประเภทเดียวกัน สามารถตั้งรับกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ การจัดการเชิงยุทธศาสตร์เป็นการบริหารงานแบบองค์รวมซึ่งแตกต่างจากการบริหารงานตามหน้าที่พื้นฐานทั่วไป ผู้บริหารต้องวางแนวทางในการดำเนินงานและควบคุมการใช้ยุทธศาสตร์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างราบรื่นหรือให้มีอุปสรรคน้อยที่สุด ตลอดจนติดตาม ตรวจสอบ

วิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการพัฒนาศาสตร์ให้ชัดเจนและเหมาะสมกับสภาพการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต กระบวนการจัดการเชิงยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย 5 กระบวนการหลักดังนี้ 1) วิเคราะห์สภาพแวดล้อม 2) ศึกษาทิศทางขององค์กร 3) กำหนดยุทธศาสตร์ 4) นำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ 5) การควบคุมและประเมินยุทธศาสตร์ (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2552, น.17; ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2552, น.12; ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2552, น.23)

โรงพยาบาลในเครือสภาคริสตจักรในประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยโรงพยาบาลแมคคอร์มิค เป็นโรงพยาบาลที่มีขนาด 400 เตียง ให้บริการด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล และสถานพยาบาลแมคเคนเพื่อการฟื้นฟูสภาพ เป็นสถานพยาบาลให้การบำบัดรักษา ฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยโรคเรื้อรังฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการ และดูแลผู้สูงอายุ ตลอดระยะเวลาการดำเนินงานของโรงพยาบาลในเครือสภาคริสตจักรในประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ที่ผ่านมา ไม่เคยมีการจัดทำยุทธศาสตร์การจัดการไอซีทีที่การวางแผนด้านไอซีทีที่จะดำเนินการใหม่ทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนผู้บริหารระดับสูงสุดของโรงพยาบาลตามวาระ ทำให้การดำเนินงานด้านไอซีทีไม่ต่อเนื่อง ไร้ทิศทาง เกิดความไม่สอดคล้องในการจัดทำโครงการไอซีทีของแต่ละหน่วยงาน ระบบไอซีทีที่นำมาใช้ไม่ตอบสนองความต้องการแท้จริง ซึ่งนำไปสู่ปัญหาการขาดข้อมูลที่จำเป็นในการวางแผนสำหรับผู้บริหารระดับสูง ปัจจุบันสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกได้เปลี่ยนไป ส่งผลกระทบต่อการบริหารภายในองค์กร องค์กรต้องปรับทิศทางการดำเนินการตามสภาพแวดล้อมเพื่อความเหมาะสมและความอยู่รอด ระบบไอซีทีได้เข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการทุกระดับ ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลต้องการให้โรงพยาบาลมีระบบไอซีทีที่ทันสมัยเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาล ดังนั้นเพื่อให้มีการกำหนดทิศทางการจัดการไอซีทีอย่างเป็นระบบ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องจัดทำยุทธศาสตร์การจัดการไอซีที เพื่อให้เห็นภาพระบบไอซีทีของโรงพยาบาลในปัจจุบัน และกำหนดทิศทางการใช้ประโยชน์จากระบบไอซีทีที่เอื้อต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล งานวิจัยนี้เน้นกระบวนการพัฒนาศาสตร์ไอซีที ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยคือยุทธศาสตร์ไอซีทีที่เหมาะสมสำหรับนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการระบบไอซีทีของโรงพยาบาล โดยหน่วยงานต่างๆ ของโรงพยาบาลสามารถนำแผนงานและโครงการที่ได้จากการวิจัยไปใช้จัดทำแผนงานของแต่ละหน่วยงาน อันนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานของโรงพยาบาลเพื่อส่งมอบบริการที่มีคุณค่าให้กับผู้รับบริการ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนายุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงพยาบาลในเครือข่ายคริสตจักรในประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์หลัก 4 ประการ ดังนี้

1. เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการจัดการไอซีทีของโรงพยาบาลในเครือข่ายคริสตจักรในประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาทิศทางการจัดการไอซีทีของโรงพยาบาลในเครือข่ายคริสตจักรในประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อกำหนด(ร่าง)ยุทธศาสตร์การจัดการไอซีทีของโรงพยาบาลในเครือข่ายคริสตจักรในประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่
4. เพื่อตรวจสอบและรับรอง(ร่าง)ยุทธศาสตร์การจัดการไอซีทีของโรงพยาบาลในเครือข่ายคริสตจักรในประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่

### การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. การจัดการเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Management) หมายถึง การกำหนดแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบ มีเป้าหมายที่ชัดเจนและเป็นแนวทางในการนำไปปฏิบัติเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกันในองค์กร ทำให้สามารถควบคุม ติดตามและประเมินผลได้ โดยการศึกษาและวิเคราะห์จากปัจจัยภายนอกปัจจัยภายใน (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2552, น.23) ได้กล่าวถึง กระบวนการจัดการเชิงยุทธศาสตร์ สรุปได้ดังนี้

- 1.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร หรือเรียกว่า “การวิเคราะห์ SWOT” โดยทำการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ว่าแต่ละปัจจัยมีส่วนเอื้ออำนวยหรือขัดขวางการดำเนินงานขององค์กรอย่างไรบ้าง
- 1.2 กำหนดทิศทางขององค์กร เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์โอกาสและข้อจำกัด มาใช้กำหนดทิศทางเชิงยุทธศาสตร์โดยทำการกำหนดภารกิจและการตั้งเป้าหมาย

- 1.2.1 การกำหนดยุทธศาสตร์ เป็นการนำทิศทางขององค์กรที่กำหนดไว้อย่างกว้างๆ มาพัฒนาเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานในอนาคตขององค์กร
- 1.2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ เป็นการนำยุทธศาสตร์ที่ถูกกำหนดขึ้นไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม และประสานงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ
- 1.2.3 การควบคุมและประเมินยุทธศาสตร์ เป็นการติดตามและตรวจสอบ เพื่อวิเคราะห์ปัญหา กำหนดแนวทาง ปรับปรุงและพัฒนาให้ยุทธศาสตร์ที่กำหนด เกิดความสอดคล้องกับสถานการณ์จริง และทำการประเมินผลจากการดำเนินยุทธศาสตร์ว่าประสบผลสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้หรือไม่เพียงใด

2. **แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร** อาจเรียกว่า แผนยุทธศาสตร์ไอซีทีหรือแผนแม่บทไอซีที หมายถึง แผนที่แสดงถึงภาพรวมทั้งหมดของงานที่จะต้องดำเนินการ โดยเป็นการกำหนดกรอบการทำงานกว้างๆ ที่จะนำไปเป็นแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการในส่วนย่อย ๆ มีความสำคัญคือแผนแม่บทไอซีทีที่จะมีความครอบคลุมกรอบการดำเนินงานที่แม่บทจะต้องมีการระบุถึงแนวทางการดำเนินงานทั้งหมด ดังที่ (ชูชนะ มะกรสาร, 2559, น.7) ได้กล่าวว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศย่อมมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้องค์กร (โรงพยาบาล) สามารถบรรลุจุดมุ่งหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ที่สำคัญ การที่เทคโนโลยีสารสนเทศจะตอบสนองต่อจุดมุ่งหมายดังกล่าว ย่อมต้องการแผนการที่ชัดเจนเปรียบเหมือนการสร้างบ้าน ย่อมต้องเริ่มจากการกำหนดความต้องการของบ้าน นำมาเขียนเป็นแบบพิมพ์เขียวในการสร้างบ้าน จึงจะสามารถดำเนินการก่อสร้างให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ แผนแม่บทไอซีทีสามารถใช้เป็นแนวทางในการนำไอทีไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ป่วย รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder) โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ ความคุ้มค่า และความเสียหายที่จะเกิดขึ้น (ความเสี่ยง) ทำให้เกิด IT Governance ขึ้นในองค์กร

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมลักษณ์ วรินทร์นุวัตร (2557) ได้ศึกษาเรื่องการประยุกต์ใช้ SWOT Analysis เพื่อการพัฒนายุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัด ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของธนาคารกรุงไทย เพื่อจัดทำร่างแผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ



ธนาคารกรุงไทย และเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการพัฒนาและปรับเปลี่ยนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประโยชน์ที่จะได้รับทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และประโยชน์ต่อพนักงานจะช่วยลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน การศึกษาครั้งนี้ของผู้วิจัย ได้ใช้เป็นรูปแบบการประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับหัวหน้าหน่วยงานหลายๆ หน่วย โดยผู้วิจัยทำการบันทึกการประชุมเพื่อนำบันทึกการประชุม เสนอต่อผู้บริหารในการตัดสินใจปรับปรุงและพัฒนาไอซีทีของธนาคาร การประชุมแบ่งเป็น 2 ครั้ง โดยครั้งที่ 1 เป็นการประชุมเพื่อให้ผู้เข้าประชุมได้รับทราบวัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และเครื่องมือในการวิเคราะห์แบบ SWOT Analysis เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมเสนอข้อมูลที่เป็น จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคามต่อไอซีทีของธนาคารได้อย่างเสรี โดยยังไม่มีข้อสรุป ส่วนการประชุมครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้นำตาราง SWOT ที่ได้รับรวบรวมจากข้อมูลในการประชุมครั้งที่ 1 นำมาเป็นที่ประชุมวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความครบถ้วนของตัวแปร การจัดลำดับความสำคัญของตัวแปรต่างๆ ปรับปรุงเป็นตาราง SWOT ใหม่ จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาจัดเรียงความสำคัญตามมิติของที่ประชุม ได้กำหนดการให้คะแนนตามเกณฑ์จำนวน 5 เกณฑ์ ละ 1 คะแนน ดังนี้ (1) มีความสำคัญหรือเกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติงานรายวัน (2) มีความสำคัญหรือเกี่ยวข้องต่อภาพลักษณ์องค์กร (3) มีความสำคัญหรือเกี่ยวข้องต่อการแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่น (4) มีความสำคัญหรือเกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจวางแผนของผู้บริหารระดับสูง (5) มีความสำคัญหรือเกี่ยวข้องต่อผลกำไรของธนาคาร หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาจัดทำร่างยุทธศาสตร์ของธนาคาร

ธารารัตน์ สัญญะโม (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ กับการสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงาน การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศและความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง โดยสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 122 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มการพยาบาล (2) กลุ่มเทคนิคบริการ (3) กลุ่มอำนวยการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation S.D) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้สถิติวิเคราะห์ Chi-square ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้ตอบสนองตามแผนยุทธศาสตร์ที่ได้วางไว้ ปฏิบัติให้ตรงกับประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เกิดประโยชน์ในแง่ของการจัดสรรคนและฝึกอบรม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีทักษะ และความรู้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ในระดับมากถึงมากที่สุด เนื่องจากในการปฏิบัติงานทุกงานจะประสบความสำเร็จได้ต้องเกิดจากการนำ

ข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้ของแต่ละงานมาวางแผนการปฏิบัติงาน ดำเนินงาน และมีการประเมินความสำเร็จของการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และจากข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี จะเห็นได้ว่ายังมีผู้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศมากก็จะส่งผลถึงความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์มากตามไปด้วย

สุนิภัย อุณาภาค (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความสามารถและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ เพื่อศึกษาความด้านความรู้ ความสามารถ ด้านทักษะ ด้านการจัดเก็บข้อมูล และความต้องการของบุคลากรต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในโรงพยาบาลตำรวจ โดยเปรียบเทียบระหว่างบุคลากรที่มีสถานภาพต่างกันด้านอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งในปัจจุบัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในโรงพยาบาลตำรวจ ดำเนินการวิจัยโดย ประชากรคือบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 1,850 คน ใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางของ Yamane ที่ค่าความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 333 คน โดยการแบ่งชั้นภูมิคือผู้บริหารและปฏิบัติกร ด้วยการสุ่มแบบไม่เป็นสัดส่วน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวัดความเชื่อมั่นด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เท่ากับ .981 และค่าความเชื่อมั่นในด้านความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เท่ากับ .980 ผลการวิจัยพบว่า พบว่าความรู้ ทักษะ ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลตำรวจมีเพียงพอที่จะนำมาต่อยอดความรู้ โดยให้ความรู้เพิ่มเติมในด้านเทคนิค เพื่อพัฒนาในการนำข้อมูลที่ได้ หรือข้อมูลที่ต้องการจัดเก็บ มาจัดเก็บให้เป็นระบบอย่างไร เพื่อสะดวกในการใช้งาน ให้ความรู้เบื้องต้นด้านเทคนิคการดูแลเครื่องมือ อุปกรณ์สารสนเทศ จากการวิจัยได้พบว่า บุคลากรขาดทักษะ ความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากบุคลากรไม่ได้รับการอบรม จึงควรมีการจัดการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร ตามเวลาอันเหมาะสมที่บุคลากรสามารถมารับการอบรมได้ เนื่องจากช่วงเวลางานของบุคลากรมีความแตกต่างกัน

ไพรินทร์ นวรจิต (2552) ได้ศึกษา เรื่อง แผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท สากลกิจไพศาล จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับบอสังหาริมทรัพย์ ได้แก่ อพาร์ทเมนต์และแมนชั่น ตลาดสด ตลาดโต้รุ่ง บูธร้านค้า อาคารพาณิชย์ และห้างสรรพสินค้าขนาดกลาง โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงลักษณะการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันโดยพิจารณาถึงความเหมาะสมและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของธุรกิจ เพื่อศึกษาและวิเคราะห์รูปแบบระบบสารสนเทศของบริษัทที่มีอยู่ว่าเหมาะสมหรือไม่กับธุรกิจของบริษัท และแนวทางการนำเทคโนโลยีสารสนเทศด้านอื่นๆ เข้ามาเพื่อช่วยสนับสนุนในการดำเนินงานและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของธุรกิจ และ

เพื่อทำแผนงานด้านระบบสารสนเทศให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับเป้าหมายและยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ จากการดำเนินงานในปัจจุบันของบริษัทที่ประสบปัญหาต่างๆ เช่น ข้อมูลด้านการเงินด้านการเช่าไม่ถูกต้องตามความเป็นจริง สูญหายหรือไม่สามารถเรียกใช้ได้ตามความต้องการ ประกอบกับแนวโน้มของจำนวนลูกค้าและโครงการที่บริษัทจะพัฒนาขึ้นในอนาคตมีสูงขึ้นเรื่อยๆ และจำนวนคู่แข่งที่มีเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน บริษัทจึงมีความต้องการระบบสารสนเทศเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัทให้เกิดความเป็นมาตรฐาน สามารถจัดการบริหารข้อมูลสำคัญต่างๆ ให้เป็นระบบระเบียบ สามารถใช้ได้โดยสะดวกและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งช่วยให้บริษัทสามารถทันต่อสภาพการแข่งขันภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับคือ ช่วยกำหนดทิศทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบริษัท สาขาสหกิจศาสตร์ จำกัด เพื่อให้การลงทุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ สนับสนุนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับการลงทุน ทำการศึกษาโดยสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลเพิ่มเติมกับทางผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของบริษัท และทำการรวบรวม ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณายุทธศาสตร์และแผนงานระบบสารสนเทศที่เหมาะสมของบริษัท

ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3 เครื่องมือ ได้แก่ Competitive Force Analysis ใช้วิเคราะห์สภาพการแข่งขันของบริษัท SWOT Analysis ใช้ในการประเมินองค์กร ว่าองค์กรมีจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคอะไรบ้าง และ Critical Success Factor (CSF) เพื่อที่จะนำผลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ไปใช้ในการกำหนดทิศทางเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของบริษัท

จากการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์โดยใช้เครื่องมือทั้ง 3 สรุปได้ว่าทิศทางหรือยุทธศาสตร์ในอนาคตที่ทางบริษัทจะสามารถมุ่งเน้นกิจกรรมที่สามารถสร้างผลกำไรและอรรถประโยชน์ในด้านต่างๆ ให้แก่บริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพและสนับสนุนวิสัยทัศน์และพันธกิจของบริษัทในทุกด้าน มีดังนี้ 1) แผนยุทธศาสตร์การเป็นผู้นำทางด้านต้นทุน (Cost Leadership) 2) แผนยุทธศาสตร์ด้านสินค้าและบริการ (Product Differentiation) 3) แผนยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการ (Good Management)

ทวีศิลป์ ไชยชนะ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนายุทธศาสตร์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อศึกษาทิศทางและสถานภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และเพื่อตรวจสอบ รับรองและนำเสนอแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร ประโยชน์ที่จะได้รับคือ ได้ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมในการนำไปใช้เป็นแนวทางเพื่อพัฒนาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร และสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร สามารถนำแผนงาน/โครงการ ผลการวิจัยเป็น

แนวทางในการจัดหาแผนงานต่างๆ เช่น แผนพัฒนาบุคลากร แผนพัฒนาการจัดการเรียนการสอน แผนพัฒนาด้านนวัตกรรมที่สอดคล้องกับบริบทของสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารของสำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร และค้นคว้าจากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำมาศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ เพื่อจัดทำร่างแผนยุทธศาสตร์ฯ ผลการวิจัยพบว่า (1) ด้านบุคลากร ที่ขาดอัตรากำลังทดแทนทำให้ไม่เพียงพอกับปริมาณงาน จึงมีโครงการพัฒนาศักยภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาและการใช้ไอซีทีสำหรับการสอน ทำให้ช่วยลดระยะเวลาในการจัดทำบทเรียนใหม่ (2) ด้านโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฐานข้อมูลสารสนเทศที่มีไม่ตอบสนองต่อการใช้งาน จึงจัดทำโครงการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อการวางแผนและการบริหารจัดการ (MIS) (3) ด้านการบริหารจัดการและการบริการ ยังขาดบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ที่ครอบคลุมกับหลักสูตรการเรียนรู้และลักษณะของผู้เรียน จึงจัดทำโครงการพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการจัดการเรียนการสอนและการเรียนรู้ที่หลากหลายและเพียงพอ (4) ด้านนวัตกรรมการเรียนรู้ พบว่ายังไม่มีกระบวนการพัฒนานวัตกรรมและการจัดการความรู้ในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม จึงจัดทำโครงการจัดทำระบบรวบรวมและจัดเก็บองค์ความรู้ทางการศึกษา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดเก็บ สืบค้น สื่อสาร และถ่ายโอนความรู้

ทศพนธ์ นรทัศน์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรภาครัฐสู่ความสำเร็จ เพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานขององค์กรภาครัฐไปสู่มาตรฐานสากล เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงในการให้บริการประชาชนและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของรัฐ เพื่อความสำเร็จอย่างแท้จริงขององค์กรภาครัฐ มิใช่เพียงการใช้จ่ายงบประมาณในการจัดทำโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศให้หมดไปในแต่ละปีงบประมาณตามที่รับผิดชอบ จากปัญหาที่ว่าหน่วยงานภาครัฐจะได้มีการวางแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึงการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการและการเตรียมความพร้อมของการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แต่ก็ยังไม่มีผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมมากเท่าที่ควร คงมีแต่การเสนอโครงการเพื่อขอจัดสรรเงินงบประมาณและตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่เน้นเพียงแค่การมีวัสดุอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามที่กำหนดไว้เท่านั้น ทำให้มีผลต่อการจัดอันดับเกี่ยวกับความพร้อมในการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ ซึ่งจากรายงานการจัดอันดับความพร้อมของการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศต่างๆ ทั่วโลก จำนวน 182 ประเทศ ประจำปี พ.ศ. 2551 (United Nations e-Government Survey, 2008) พบว่าประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 64 มีค่าดัชนีความพร้อม 0.5031 (ดัชนีนี้มีค่าระหว่าง 0-1) (United Nation, 2008, P. 174 อ้างถึงใน ทศพนธ์ นรทัศน์, 2556)

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยโดยใช้ ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อกำหนด ยุทธศาสตร์การจัดการไอซีทีของโรงพยาบาลในเครือข่ายคริสตจักรในประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมี ผู้ให้ข้อมูลหลักสำหรับการวิจัยครั้งนี้มี 3 กลุ่มคือ

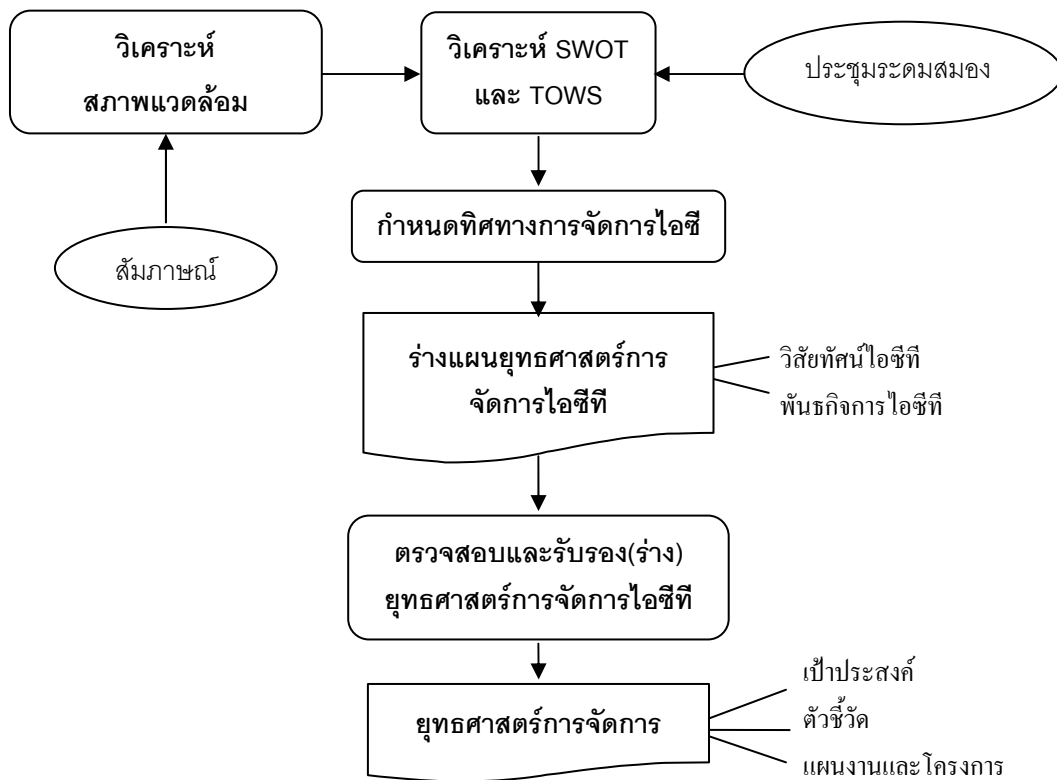
**กลุ่มที่ 1** ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลแมคคอร์มิค ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ผู้จัดการ โรงพยาบาล หัวหน้าฝ่ายศาสนกิจ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้าฝ่าย ธุรการ จัดซื้อ หัวหน้าฝ่ายบัญชี การเงิน หัวหน้าฝ่ายอาคารสถานที่และสาธารณูปโภค รวมทั้งหมด 8 ท่าน ประธานองค์กรแพทย์ หัวหน้าแผนกไอที ซึ่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับทิศทาง ความต้องการ และสภาพแวดล้อม ภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงพยาบาล แมคคอร์มิค เชียงใหม่ และ ผู้บริหารระดับสูงของสถาบันแมคเคนเพื่อการฟื้นฟูสภาพ ได้แก่ ผู้อำนวยการและ ผู้จัดการ หัวหน้าส่วนสำนักผู้อำนวยการรวมทั้งหมด 2 ท่าน ซึ่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับทิศทาง ความต้องการ และ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของสถาบันแมคเคนเพื่อการฟื้นฟูสภาพ

**กลุ่มที่ 2** คือ ประชาชนที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลแมคคอร์มิค จำนวน 10 ท่าน ซึ่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในด้านเทคโนโลยีการบริการทั่วไป

**กลุ่มที่ 3** คือ ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเชิงยุทธศาสตร์ และการจัดการ ไอซีที ที่ จะทำการตรวจสอบและรับรองแผนยุทธศาสตร์การจัดการไอซีทีของโรงพยาบาลแมคคอร์มิค เชียงใหม่ รวมจำนวนทั้งหมด 3 ท่าน

ในการพัฒนายุทธศาสตร์การจัดการไอซีที ที่ กำหนดขอบเขตด้านกรอบเวลาคือเป็นยุทธศาสตร์ระยะ กลางของการจัดการไอซีทีของโรงพยาบาลแมคคอร์มิค มีระยะเวลา 3 ปีงบประมาณ ระหว่าง พ.ศ.2560 – 2562 โดยกระบวนการสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนายุทธศาสตร์ เริ่มจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ภายในและภายนอกของโรงพยาบาลอันประกอบด้วยด้านต่างๆ ได้แก่ 1) ด้านสมรรถนะไอซีทีของบุคลากร 2) ด้านโครงสร้างพื้นฐานการจัดการไอซีที 3) ด้านบริหารจัดการและการบริการ 4) ด้านการจัดการความรู้ และการสร้างนวัตกรรม 5) ด้านการรองรับการเปลี่ยนแปลง จากนั้นต้องศึกษาทิศทางจัดการเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารของโรงพยาบาล ด้วยการทำการประเมินสภาพแวดล้อมโดยการวิเคราะห์ให้เห็น ถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดแล้วจึงนำมาข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ในรูปแบบความสัมพันธ์แบบ เมทริกซ์โดยใช้ตารางที่เรียกว่า TOWS Matrix (ปราโมช ศุภปัญญา, 2559, น.47; B. Hiriyappa, n.d. pp. 41) ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์ของจุดแข็ง จุดอ่อน

โอกาส และข้อจำกัด จะใช้กำหนดร่างยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ประเภทต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อหลัก คือ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด แผนงานและโครงการ ดังแสดงในรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การจัดการไอซีทีของโรงพยาบาล  
 ในเครือสภาคริสตจักรในประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่

## การดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการจำแนกและจัดระบบข้อมูล (Typology and Taxonomy) ซึ่งเป็นการนำข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ มาจัดหมวดหมู่ที่ดำเนินการศึกษาทั้งหมด 5 ด้าน ในกระบวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก อีกทั้งทำการวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสาร (Content Analysis) ร่วมกับการทำ SWOT Analysis เพื่อค้นหาจุดแข็งซึ่งเป็นข้อได้เปรียบขององค์กรที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาต่อไปได้ และจุดอ่อนซึ่งเป็นข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น การทำ SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์ภายในองค์กรให้รู้จักตนเองมากขึ้น และวิเคราะห์โอกาสจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร รวมถึงอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร และปัจจัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการทำ SWOT Analysis เหล่านี้จะเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทาง และกำหนดยุทธศาสตร์การจัดการไอซีทีต่อไป

### 1. วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการจัดการไอซีที ของโรงพยาบาลใน เครือข่ายคริสตจักร จังหวัดเชียงใหม่

ในขั้นตอนนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลสภาพแวดล้อมปัจจุบันของด้านการจัดการไอซีทีของโรงพยาบาล โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารระดับสูงและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาล ในเครือข่ายคริสตจักรในประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ ก่อนดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำยุทธศาสตร์ไอซีที ทั้งในประเทศ (ทวีศิลป์ ไชยชนะ, 2555; กิตติคม ปลั่งนิราศ, 2555) และต่างประเทศ (John P. Glaser and Claudia Salzberg, 2011; Mirou Jaana, Mari Teitebaum and Tyson Roffey, 2012) ภายใต้กรอบการวิจัยมาประกอบการสร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่มีข้อคำถามที่ใช้เพื่อเก็บข้อมูลสภาพแวดล้อมปัจจุบันด้านการจัดการไอซีทีของโรงพยาบาล 5 ด้าน คือ ด้านสมรรถนะไอซีทีของบุคลากร ด้านโครงสร้างพื้นฐานการจัดการไอซีที ด้านบริหารจัดการและการบริการ ด้านการจัดการความรู้และการสร้างนวัตกรรม และด้านการรองรับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีรายละเอียดความต้องการข้อมูลทั้ง 5 ด้านดังนี้

1. ด้านสมรรถนะไอซีทีของบุคลากร เพื่อให้ทราบสมรรถนะด้านไอซีทีปัจจุบันของบุคลากรสายไอทีและบุคลากรที่ไม่ใช่สายไอที สำหรับการวางแผนการฝึกอบรมบุคลากรด้านการใช้งานไอซีทีในแต่ละสายการปฏิบัติงาน
2. ด้านโครงสร้างพื้นฐานการจัดการไอซีที เพื่อให้ทราบว่าความเพียงพอและความเหมาะสมด้านฮาร์ดแวร์ ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และด้านซอฟต์แวร์ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ยกตัวอย่าง

เช่น รุ่นของอุปกรณ์หรือซอฟต์แวร์ที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันมีประสิทธิภาพสามารถรองรับการใช้งานในอนาคตได้หรือไม่ ข้อมูลนี้จะนำมาใช้วางแผนการปรับปรุง เพิ่มเติม หรือเปลี่ยนทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และพร้อมรองรับการขยายตัวของโรงพยาบาลในอนาคต

3. ด้านบริหารจัดการและการบริการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและความเพียงพอของระบบสารสนเทศโรงพยาบาล (HIS) ที่ใช้บริหารจัดการในทุกระดับในปัจจุบัน ตั้งแต่การนำเข้าข้อมูลที่เหมาะสมต่อการนำไปใช้ต่อสำหรับงานบริหารและงานบริการ
4. ด้านการจัดการความรู้และการสร้างนวัตกรรม เพื่อประเมินกระบวนการจัดการความรู้และการสร้างนวัตกรรมขององค์กรว่า องค์กรมีความเข้าใจและมีการนำไอซีทีมาสร้างกระบวนการจัดการความรู้และการสร้างนวัตกรรมขององค์กร และตรวจสอบว่านวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากองค์ความรู้ในองค์กรสามารถเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการหรือไม่
5. ด้านการรองรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อสำรวจสภาพปัจจุบันในเรื่องการให้ความร่วมมือของบุคลากรในองค์กรเมื่อต้องรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรระหว่าง บุคลากรกับบุคลากร หรือ บุคลากรกับผู้ให้บริการ เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องในด้านข้อมูลและข่าวสารต่างๆ ของคนในองค์กร รวมทั้งระบบการสนับสนุนผู้มีความเป็นเลิศในการทำงาน เช่น การให้รางวัลยกย่องชมเชย

แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นนี้ ได้นำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ ตามกรอบการวิจัยของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจนของการใช้ภาษา และนำไปใช้สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth-Interview) กับกลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่มคือ 1) ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลแมคคอร์มิค ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ผู้จัดการโรงพยาบาล หัวหน้าฝ่ายศาสนกิจ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้าฝ่ายธุรการ จัดซื้อ หัวหน้าฝ่ายบัญชี การเงิน หัวหน้าฝ่ายอาคารสถานที่และสาธารณูปโภค รวมทั้งหมด 8 ท่าน ผู้เกี่ยวข้องสำคัญของโรงพยาบาลแมคคอร์มิค ได้แก่ ประธานองค์กรแพทย์ หัวหน้าแผนกไอที 2) ผู้บริหารระดับสูงของสถาบันแมคเคนเพื่อการฟื้นฟูสภาพ ได้แก่ ผู้อำนวยการและผู้จัดการ หัวหน้าส่วนสำนักผู้อำนวยการรวมทั้งหมด 2 ท่าน 3) ประชาชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย ผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลแมคคอร์มิค จำนวน 10 ท่าน



## 2. วิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้วยวิธี SWOT Analysis และ TOWS Matrix

SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมภายใน คือ จุดแข็งและจุดอ่อน (Strength and Weakness – SW) และสภาพแวดล้อมภายนอกคือ โอกาสและภาวะคุกคาม (Opportunity and Treat - OT) ถือเป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนารายยุทธศาสตร์การจัดการไอซีที การทำ SWOT Analysis ดำเนินการโดยประชุมระดมสมองจากทีมผู้บริหารของโรงพยาบาล ได้แก่ ผู้อำนวยการ ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ หัวหน้าฝ่ายสาสนกิจ และ หัวหน้าฝ่ายต่างๆ ในหัวข้อหรือประเด็นหลัก (Key Area) ที่กำหนดไว้คือ ด้านสมรรถนะไอซีทีของบุคลากร ด้านโครงสร้างพื้นฐานการจัดการไอซีที ด้านบริหารจัดการและการบริการ ด้านการจัดการความรู้และการสร้างนวัตกรรม ด้านการรองรับการเปลี่ยนแปลง ข้อมูลที่ได้สามารถสรุปเขียนเป็นตารางการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและประชุมลงคะแนนจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคาม เพื่อกำหนดค่าน้ำหนักและจัดลำดับความสำคัญของแต่ละประเด็น สร้างเป็นตารางวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อม (TOWS Matrix) ระหว่างจุดแข็งกับโอกาส และจุดอ่อนกับอุปสรรค ซึ่งนำไปสู่การหาประเด็นเชิงรุกและประเด็นเชิงรับ ผลจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในข้อมูลจะนำมาจัดทำเป็นประเด็นยุทธศาสตร์การจัดการไอซีทีของโรงพยาบาลในเครือข่ายคริสตจักรในประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ และใช้เป็นข้อมูลหลักในการกำหนดทิศทางและกำหนดยุทธศาสตร์การจัดการไอซีที

## 3. กำหนดทิศทางและกำหนดยุทธศาสตร์การจัดการไอซีที ของโรงพยาบาลในเครือข่ายคริสตจักรในประเทศไทย เขตจังหวัดเชียงใหม่

ทิศทางและยุทธศาสตร์ไอซีทีของโรงพยาบาลในเครือข่ายคริสตจักรในประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยหัวข้อหลัก คือ 1) วิสัยทัศน์การจัดการไอซีที 2) พันธกิจการจัดการไอซีที 3) ยุทธศาสตร์การจัดการไอซีที 4) เป้าประสงค์ 5) ตัวชี้วัด 6) แผนงานและโครงการ

## 4. ตรวจสอบและรับรอง(ร่าง)ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงพยาบาลในเครือข่ายคริสตจักรในประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่

(ร่าง)แผนยุทธศาสตร์การจัดการไอซีที ของโรงพยาบาลในเครือข่ายคริสตจักรในประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ จะได้รับการตรวจสอบโดยผู้บริหารของโรงพยาบาลในเครือข่ายคริสตจักรในประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ และผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการจัดการไอซีที เพื่อดูความเรียบร้อยและความเหมาะสมอีกครั้ง หลังจากนั้นดำเนินการปรับปรุง (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์การจัดการไอซีที ตามคำแนะนำของผู้ตรวจสอบได้เป็นยุทธศาสตร์การจัดการไอซีทีของโรงพยาบาลในเครือข่ายคริสตจักรในประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ ฉบับสมบูรณ์

## แผนยุทธศาสตร์การจัดการไอซีที

แผนยุทธศาสตร์การจัดการไอซีทีของโรงพยาบาลในเครือข่ายคริสตจักรในประเทศไทย จังหวัด  
เชียงใหม่ ประกอบด้วย

### วิสัยทัศน์การจัดการไอซีที (ICT Vision)

โรงพยาบาลในเครือข่ายคริสตจักรในประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ มุ่งพัฒนาไอซีที  
เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ

### พันธกิจการจัดการไอซีที (ICT Mission)

1. เพิ่มศักยภาพ และขีดความสามารถของบุคลากร ให้มีความรู้ ความสามารถ กระตุ้นให้เกิด  
ความสนใจในการนำไอซีทีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. มีโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีที ให้มีประสิทธิภาพเพียงพอและเหมาะสม
3. มีระบบไอซีทีที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีข้อมูล  
เพียงพอให้ผู้บริหารทุกระดับสามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม
4. มีระบบไอซีทีเพื่อเพิ่มคุณค่าในการให้บริการอย่างเหมาะสม สร้างความมั่นใจและ  
ความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ
5. มีระบบไอซีทีที่สนับสนุนและส่งเสริมกระบวนการสร้างและแบ่งปันความรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพ  
และประสิทธิภาพในการทำงาน ก่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมและพร้อมในการรองรับ  
การเปลี่ยนแปลง
6. พัฒนากลไกเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนงานไอซีที ให้บรรลุผลสำเร็จ

### ยุทธศาสตร์การจัดการไอซีที

ยุทธศาสตร์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงพยาบาลในเครือข่าย  
คริสตจักรในประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะ ในการนำ  
ระบบไอซีทีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 5 โครงการหลักดังนี้

1. โครงการอบรมการใช้งาน Microsoft Office สำหรับบุคลากร
2. โครงการอบรมการใช้งานระบบไอซีที  
ในองค์กร
3. โครงการอบรมบุคลากรไอทีในการพัฒนาโปรแกรมเพื่อสนับสนุนงานของโรงพยาบาล
4. โครงการพัฒนาศักยภาพไอทีให้มีความสามารถในการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ
5. โครงการอบรมบุคลากรไอทีในด้านการบริหารจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และเครื่องแม่ข่าย

**ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานไอซีทีให้มีความมั่นคง ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ เพียงพอและเหมาะสม** ประกอบด้วย 9 โครงการหลัก ดังนี้ 1. โครงการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน 2. โครงการจัดหาโปรแกรมสำนักงานพื้นฐานที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน 3. โครงการติดตั้งเครือข่ายคอมพิวเตอร์ แบบมีสาย (Local Area Network) ครอบคลุมทุกหน่วยงาน 4. โครงการติดตั้งเครือข่ายไร้สาย (Wireless Lan) สัญญาณครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในโรงพยาบาล 5. โครงการปรับปรุงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 6. โครงการปรับปรุงระบบการยืนยันตัวตนในการเข้าระบบ 7. โครงการปรับปรุงระบบการสำรองและกู้คืน (DR Site) ข้อมูล 8. โครงการสำรองระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 9. โครงการบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์

**ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบไอซีทีเพื่อการบริหาร การดำเนินงาน การจัดการสารสนเทศ** ประกอบด้วย 4 โครงการหลักดังนี้ 1. โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศโรงพยาบาล (HIS) 2. โครงการพัฒนา ปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) 3. โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหารระดับสูง (EIS) 4. โครงการพัฒนาคังข้อมูลกลางของโรงพยาบาล (Data Warehouse)

**ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบไอซีทีเพื่อการบริหาร (SIS : Service Information System)** ประกอบด้วย 8 โครงการหลักดังนี้ 1. โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศโรงพยาบาล (HIS) เพื่อการตัดสินใจและวางแผนการแพทย์ และการพยาบาลที่เหมาะสม 2. โครงการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ด้านการบริการ 3. โครงการพัฒนาไอซีที ในรูปแบบ E-service 4. โครงการพัฒนาโปรแกรมสื่อการสอนเรื่องการสร้างเสริมสุขภาพ 5. โครงการพัฒนาระบบฐานลูกค้า เพื่อการกลับมาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง 6. โครงการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการออกตรวจสุขภาพนอกโรงพยาบาล 7. โครงการผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ภายในโรงพยาบาล โดยรองรับภาษาในแถบอาเซียน 8. โครงการพัฒนาระบบบริการข้อมูลสุขภาพผู้ป่วยเพื่อการวางแผนการดูแลผู้ป่วย

**ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาระบบไอซีทีเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ การสร้างนวัตกรรม การรองรับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร** ประกอบด้วย 3 โครงการหลัก คือ 1. โครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการจัดการความรู้ 2. โครงการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยงในโรงพยาบาล 3. โครงการให้การช่วยเหลือและให้คำปรึกษาด้าน IT (IT helpdesk )

**ยุทธศาสตร์ที่ 6 พัฒนาระบบไอซีที เพื่อเป็นกลไกที่สำคัญ ในการขับเคลื่อนแผนไอซีทีให้บรรลุผลสำเร็จ** ประกอบด้วย 3 โครงการหลัก คือ 1. โครงการวิเคราะห์ภาพรวมระบบเทคโนโลยี

- สารสนเทศและการสื่อสารของโรงพยาบาล 2. โครงการจัดทำแผนการจัดการความเสี่ยงระบบไอซีที
3. โครงการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ระบบไอซีที ของโรงพยาบาลให้รับรู้ทั่วถึงและต่อเนื่อง

### สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในของโรงพยาบาลในเครือสภาคริสตจักรในประเทศไทย เขตจังหวัดเชียงใหม่ และการประเมินการประเมินสภาพแวดล้อมโดยการวิเคราะห์ให้เห็นถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดสามารถระบุได้เป็นประเด็นต่างได้ดังนี้

**ด้านสมรรถนะไอซีทีของบุคลากร** (เทรซี และ ซี, 2013, น.150) ได้กล่าวว่า ทรัพยากรที่มีค่าที่สุดในองค์กรที่ยังไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์และมีราคาแพงที่สุดคือคน ภายใต้ทักษะและความสามารถของพนักงานในระดับปานกลางคือศักยภาพที่จะทำให้บริษัทเติบโต มีผลิตผลสูงสุด มีผลงานที่ยอดเยี่ยม ประสบความสำเร็จและมีกำไรสูงได้ ซึ่งจากการวิจัยนี้พบว่าบุคลากรที่ไม่ใช่สายไอทีที่มีจุดอ่อนคือ ขาดการเรียนรู้และขาดโอกาสด้านการเรียนรู้ไอซีที ขาดทักษะในการเข้าถึงการใช้ประโยชน์จากระบบไอซีทีของโรงพยาบาลที่ใช้อยู่เป็นประจำ เนื่องจากเวลาส่วนใหญ่บุคลากรใช้งานระบบไอซีทีเฉพาะหน้างานประจำวันที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้เท่านั้น ไม่ใช่ระบบไอซีทีมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพของตนในงาน เนื่องจากโรงพยาบาลไม่มีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนให้การพัฒนาตนเองของบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งในงานประจำด้วย ในขณะที่บุคลากรแม้จะอยู่ในสายงานด้านไอทีก็ยังพบจุดอ่อนในหลายประเด็นได้แก่ การขาดการสนับสนุนส่งเสริมด้านการเรียนรู้ ขาดการสนับสนุนด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ไอซีทีที่จำเป็นในการพัฒนางาน ได้แก่ ซอฟต์แวร์ในการบริหารจัดการเครื่องลูกข่าย และเครือข่าย เนื่องจากการโรงพยาบาลมีการใช้ระบบไอซีทีมากขึ้น แต่ยังใช้แรงงานบุคลากรไอทีในการสำรวจ เก็บข้อมูล ดูแล จัดการ วิเคราะห์ปัญหา ซึ่งหากนำเครื่องมือหรือซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานจะมีความรวดเร็วกว่าการใช้คน จุดอ่อนที่พบจากบุคลากร ทั้งสองส่วนนี้เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาไอซีที จึงกำหนด ยุทธศาสตร์ด้านพัฒนาบุคลากรให้มี **ความรู้ ความสามารถ และมีทักษะ ในการนำระบบไอซีทีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ** เพราะถึงแม้โรงพยาบาลจะทำระบบไอซีทีที่ทันสมัยมาเป็นเครื่องมือให้กับบุคลากรใช้ในการปฏิบัติงานแล้วก็ตาม หากบุคลากรนั้นไม่มีทักษะหรือไม่รู้ประโยชน์ในการใช้งานเครื่องมือ เครื่องมือเหล่านั้นก็จะไม่ถูกใช้อย่างคุ้มค่า

**ด้านโครงสร้างพื้นฐานการจัดการไอซีที** จากงานวิจัยของ (บุญมาก ศิรินาวกุล, 2559, น. 129) ได้กล่าวไว้ว่า ผลลัพธ์ที่ได้จากการวางระบบโครงสร้างพื้นฐานที่ดี จะก่อให้เกิดความมั่นใจและ

ความเชื่อถือได้ในระบบการใช้งาน สามารถที่จะสนับสนุนและสามารถทำให้เชื่อมต่อบางงานอย่างบูรณาการได้แบบไม่ติดขัด ซึ่งจากการวิเคราะห์ SWOT แล้ว พบว่าฮาร์ดแวร์และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันอยู่ในเกณฑ์ที่ดี มีการดูแล พัฒนาโดยเจ้าหน้าที่ไอทีอย่างดี แต่พบจุดอ่อนด้านการขาดการดูแลและบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง สืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนผู้บริหารระดับสูงบ่อย เป็นผลให้งบประมาณสำหรับการปรับปรุงพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนโครงสร้างพื้นฐานไอทีที่ไม่ได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ส่วนด้านซอฟต์แวร์ระบบโรงพยาบาล (HIS) ยังไม่ครอบคลุมหน่วยบริการของโรงพยาบาล การใช้งานเป็นลักษณะมุ่งเน้นเรื่องการคิดค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการเป็นหลัก อีกทั้งยังขาดข้อมูลด้านระบบสนับสนุนการตัดสินใจในการบริหาร และขาดข้อมูลด้านการดูแลผู้ป่วย ดังนั้น จึงมีการกำหนดยุทธศาสตร์ด้าน **พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีความมั่นคง ปลอดภัย มีประสิทธิภาพเพียงพอและเหมาะสม**

**ด้านบริหารจัดการและการบริการ** พบว่ามีข้อมูลเพียงพอในการปฏิบัติงานประจำวัน แต่พบจุดอ่อนในเรื่องขาดข้อมูลด้านที่จะนำมาใช้ในการบริหารจัดการและการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร จึงต้องมีการพัฒนายุทธศาสตร์ด้าน **พัฒนาระบบไอทีเพื่อการบริหาร เพื่อการดำเนินงาน และการจัดการสารสนเทศ** ซึ่งสอดคล้องกับ (ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย, 2552, น. 187) กล่าวว่า ผู้บริหารจะต้องรู้จักเลือกและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศในรูปแบบที่ง่ายต่อความเข้าใจและเป็นประโยชน์ต่อการบริหารและการตัดสินใจ ส่วนด้านผู้รับบริการยังต้องพัฒนาระบบไอทีที่เหมาะสมกับความต้องการในสภาพสังคมในปัจจุบันคือมีระบบที่เอื้อให้ผู้รับบริการสามารถใช้ไอทีในการเข้าถึงการบริการในโรงพยาบาลได้ง่าย ทันสมัย จึงต้องมีการพัฒนายุทธศาสตร์ด้าน **พัฒนาระบบไอทีเพื่อการบริหาร** ซึ่งสอดคล้องกับ (ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา, 2557, น. 219) กล่าวว่า เทคโนโลยีเป็นความคิดค้นวิธีการหรือเครื่องมือที่เรียกว่า “How to” เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร

**ด้านการจัดการความรู้และการสร้างนวัตกรรม** พบจุดอ่อนคือ บุคลากรส่วนใหญ่ที่ทำงานด้านบริการส่วนหน้าอยู่กับหน้างาน ยังไม่เข้าใจและเห็นความสำคัญในเรื่องการจัดการความรู้ จึงยังไม่มีกระบวนการจัดเก็บเป็นรูปธรรม ทำให้ขาดการเรียนรู้ หากมีกระบวนการจัดการความรู้และการสร้างนวัตกรรมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ จะเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรต้องการที่จะเรียนรู้ จึงต้องมีการพัฒนายุทธศาสตร์ด้าน **พัฒนาระบบไอทีเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ การสร้างนวัตกรรม** ซึ่งสอดคล้องกับ (ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา, 2557, น. 2) กล่าวว่า นวัตกรรมเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับให้เป็นส่วนหนึ่งของนิยามว่าด้วยกลยุทธ์ (Mintberg, Ahlstran & Lampel, 1998 อ้างอิงใน

ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา, 2557) องค์กรที่มีนวัตกรรม กล้าสร้างสรรคสิ่งใหม่ๆ มักจะเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จ (Hitt, Ireland & Hoskisson, 2005 อ้างถึงใน ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา, 2557)

**ด้านการรองรับการเปลี่ยนแปลง** แบ่งได้เป็น**ด้านความร่วมมือ** พบจุดอ่อนคือ บุคลากรเห็นประโยชน์ในงานของตนมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม หากต้องรับภาระงานที่เพิ่มขึ้นหรือต้องเรียนรู้ใหม่ จะไม่ยอมเปลี่ยนแปลงถึงแม้ว่าจะเกิดผลดีต่อส่วนรวม **ด้านการสื่อสารระหว่างหน่วยงานในเครือข่ายระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และระหว่างแผนก** พบจุดอ่อนด้านระบบการสื่อสารระหว่างภายในองค์กรที่ไม่ทั่วถึงทั้งองค์กร รวมทั้งระหว่างหน่วยงานในเครือข่าย และระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดการรับรู้ข่าวสารข้อมูลที่คลาดเคลื่อน **ด้านการให้รางวัลยกย่องชมเชยผู้มีความเป็นเลิศในการทำงาน** พบความไม่ชัดเจนด้านเกณฑ์การให้รางวัล จึงต้องพัฒนายุทธศาสตร์ด้าน **พัฒนาระบบไอซีทีเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ การสร้างนวัตกรรม และการรองรับการเปลี่ยนแปลง** ซึ่งสอดคล้องกับ (Kim and Kotter, 2556, น. 58-59) กล่าวว่า กิจกรรมที่ขัดขวางการพัฒนาก็คือกำแพงที่ปิดกั้นการกระทำและการเปลี่ยนแปลง กิจกรรมที่ขัดขวางการพัฒนาก็คือพฤติกรรมที่ล้าสมัยซึ่งเคยเหมาะสมกับบางช่วงเวลาในอดีตแต่กับปัจจุบันนั้นไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้ บางอย่างก็แสดงตัวออกมาในรูปแบบปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นทันทีทันใด รวมถึงความเฉื่อยชา การเตะถ่วง และบางครั้งก็อยู่ในรูปแบบของการต่อต้านอย่างชัดเจน ผู้บริหารต้องส่งสัญญาณอย่างชัดเจนไปทั่วทั้งองค์กรว่าสถานการณ์ปัจจุบันได้เปลี่ยนไปแล้ว พวกเขาต้องทำงานกับพนักงานโดยตรงเพื่อทำความเข้าใจและตรวจสอบร่วมกันอย่างเปิดเผยว่าอะไรคือกิจกรรมที่ไม่สร้างสรรค์เหล่านั้นแล้วนำเอาพฤติกรรมที่พึงกระทำเข้ามาแทนที่

ผู้บริหารมีความต้องการและคาดหวังในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้ในการขับเคลื่อนองค์กร เพื่อลดภาระงานที่มีความซ้ำซ้อน และซับซ้อน เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ประโยชน์สูงสุด แต่เนื่องด้วยงานโรงพยาบาลประกอบด้วยสาขาวิชาชีพที่หลากหลาย มีความต้องการในการใช้งานที่แตกต่างกัน ความต้องการจากหน่วยงานหนึ่ง อาจกระทบการทำงานของอีกหน่วยงานหนึ่ง จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนายุทธศาสตร์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทั้งนี้ต้องใช้งบประมาณในการลงทุนในทุกๆ ด้าน เช่น ด้านตัวบุคลากรไอทีให้มีทักษะ มีความรู้ เพื่อนำมาพัฒนาและดูแลระบบ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เหมาะสมกับทั้งบริบทของโรงพยาบาลและสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัย ยุทธศาสตร์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ได้ สามารถนำไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ ในการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และนำไปใช้ในระบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับสภาวการณ์ โดยนำเสนอต่อที่ประชุม เพื่อรับทราบ หรือขอรับการสนับสนุนเพื่อนำไปสู่

การปฏิบัติ ส่วนแผนกไอที สามารถนำไปทำแผนการจัดอบรมเพื่ออบรมให้ผู้ใช้งานมีทักษะในการใช้ไอซีทีให้เกิดประโยชน์สูงสุด

#### ข้อเสนอแนะ

ควรมีการศึกษาและพัฒนารูปแบบกระบวนการติดตามและประเมินผลแผนงาน/โครงการ เพื่อให้การดำเนินงานตรงตามแผนและเกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร รวมทั้งพัฒนาระบบยุทธศาสตร์สารสนเทศ โรงพยาบาล HSIS (Hospital strategic information system) เพื่อกำกับติดตามแผนยุทธศาสตร์ไอซีที ที่เป็นระบบสารสนเทศเพื่อกำกับติดตามและประเมินผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

#### บรรณานุกรม

- กิตติคม ปล้องนิราศ. (2555). แผนยุทธศาสตร์เพื่อการขับเคลื่อนระบบการจัดการความรู้ ของธนาคาร ABC. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยรังสิต.
- คิม, ดับเบิลยู ชาน, และคอตเตอร์, จอห์น พี. (2556). กลยุทธ์และการจัดการการเปลี่ยนแปลง [HBR's 10 Must Reads: On Change] (คมสัน ขววิทย์พันธุ์งาม, ผู้แปล). กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็กซเปอร์เน็ท จำกัด.
- ชูษณะ มะกรสาร.(2559). การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศตามกรอบพัฒนาคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศโรงพยาบาล (HITQIF). การประชุมระดับชาติด้านเวชสารสนเทศครั้งที่ 5 และการประชุมวิชาการสมาคมเวชสารสนเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2559.5(1), 7.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2552). การจัดการเชิงกลยุทธ์. ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดเคชั่น.
- ทวีศิลป์ ไชยชนะ. (2555). การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ทศพนธ์ นรทัศน์. (2552) กลยุทธ์การพัฒนาระบบสารสนเทศองค์กรภาครัฐสู่ความสำเร็จ. (รายงานการค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เทรซี, ไบรอัน และ ซี, ปีเตอร์. (2014). 12 วิธี สู่วิธีผู้นำ [12 Disciplines of Leadership Excellence] (ศรัชัย จาติกวณิช, ผู้แปลและเรียบเรียง). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แมคกรอ-ฮิล.
- ธารารัตน์ สัญญะโม. (2551) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี. (รายงานการค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศิลปากร
- บุญมาก ศิริเนาวกุล. (2549). การบริหารไอทีที่มีอาชีพ. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ปราโมช ศุภปัญญา. (2559). ทิศทาง กลยุทธ์ และการนำไปสู่การปฏิบัติ ด้วย Balance Scorecard. ม.ป.ท.
- ไพรินทร์ นวรัตน์. (2552) แผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท สากลกิจไพศาล จำกัด. (รายงานการค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา. (2557). การจัดการเชิงกลยุทธ์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย. (2552). ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการความรู้. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- สมลักษณ์ วรินทร์นุวัตร. (2557) การประยุกต์ใช้ SWOT Analysis เพื่อการพัฒนาศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรณีศึกษา มบจ.ธนาคารกรุงไทย. (โครงการ หลักสูตรมหาบัณฑิต) นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
- สุนิษา อุณาภาค. (2551) ความสามารถและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- B. Hiriappa. STRATEGIC ANALYSIS. n.p., n.d.
- Glaser, John P. & Salzberg, Claudia. (2011). *The Strategic Application of Information Technology in Health Care Organization* (Third edition). San Francisco : Jossey-Bass.
- Jaana, Mirou, Teitebaum, Mari and Roffey,Tyson. (2012) IT Strategic Planning in a Pediatric Hospital: Overview of the Process and Outcomes. *Proceesings of the Forty Fifth Hawaii International Conference on System Sciences*, 45(1), 2910-2919.



การพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ผ้าทอมือพื้นเมืองของคนไทยเชื้อสายลาวครั้ง  
บ้านพุน้ำร้อนในจังหวัดสุพรรณบุรี

Handmade Textile Learning Center Development for Thai-Laos Krang Community  
in Ban Pu Nam Ron, Dan Chang District, Suphanburi Province

วณิภา ศิริวรสกุล<sup>1</sup>

วัชรินทร์ อินทพรหม<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพศูนย์การเรียนรู้ของชุมชนบ้านพุน้ำร้อนอำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี 2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับศูนย์การเรียนรู้ของชุมชน บ้านพุน้ำร้อนอำเภอด่านช้างจังหวัดสุพรรณบุรี 3) สำรวจองค์ความรู้ผ้าทอมือของบ้านพุน้ำร้อนอำเภอด่านช้างจังหวัดสุพรรณบุรี และ 4) พัฒนา รูปแบบศูนย์การเรียนรู้ที่เหมาะสมของชุมชน บ้านพุน้ำร้อนอำเภอด่านช้างจังหวัดสุพรรณบุรีเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แก่ กลุ่มทอผ้าพื้นเมือง เจ้าอาวาสวัดบ้านพุน้ำร้อนและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสังเกตและแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพศูนย์การเรียนรู้ของชุมชนบ้านพุน้ำร้อนมีการทอผ้าพื้นเมืองของกลุ่มคนไทยเชื้อสายลาว ครั้งซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีวิถีการดำรงชีวิต การทอผ้าเป็นแบบดั้งเดิม ผ้าทอมือเอกลักษณ์เฉพาะ และมีลวดลาย สลับซับซ้อนไม่เหมือนใคร การทอผ้ายังสัมพันธ์กับความเชื่อ ขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ ปัจจุบัน บ้านพุน้ำร้อนยังไม่มีศูนย์การเรียนรู้ที่เป็นระบบ การจัดวางอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการเรียนรู้การทอผ้า

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร, E-mail: wanidap4@gmail.com

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์, หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร, E-mail: pong9889@yahoo.com

ยังขาดการวางสัดส่วนพื้นที่ ผู้เรียนคือผู้สนใจเฉพาะกลุ่ม สถานที่การเรียนรู้ และผู้สอน ยังใช้สถานที่วัดพุทไธสง และได้ท่านเจ้าอาวาสวัดพุทไธสงเป็นผู้สอนและให้การสนับสนุน การเรียนรู้อย่างมีลักษณะตามอัตภาพ ขาดการส่งเสริมจากหน่วยงานภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรม องค์ความรู้ยังอยู่ที่ตัวบุคคลยังไม่มี การถ่ายทอดจัดเก็บไว้ในรูปสื่อ ที่สะดวกต่อการเรียนรู้ ทำให้การเรียนรู้ยังมีขีดจำกัด

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับศูนย์การเรียนรู้ได้แก่ 1) ด้านการมีส่วนร่วม พบว่า ชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนและการออกแบบศูนย์การเรียนรู้ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาปรับปรุงศูนย์เรียนรู้และมีส่วนร่วมในการใช้ประโยชน์จากศูนย์เรียนรู้ผ้าทอมือพื้นเมือง 2) ด้านศักยภาพในการเรียนรู้ ในด้านผู้เรียนมีความพร้อม ตระหนักถึงความสำคัญต่อการเรียนรู้เรื่องผ้าทอพื้นเมือง มีความรับผิดชอบในการเรียนรู้และมีวินัยในการเรียนรู้ ด้านผู้สอน ผู้สอนมีความรู้ความสามารถด้านการทอผ้าพื้นเมืองผู้สอนเทคนิคในการถ่ายทอดการทอผ้า ผู้สอนมีทักษะในการสื่อสาร 3) ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องทอผ้า เครื่องปั่นด้ายมีจำนวนจำกัด อุปกรณ์ทุกชิ้นทำขึ้นจากไม้ วัสดุที่ใช้ได้แก่ เส้นด้ายได้จากธรรมชาติในท้องถิ่น 4) ด้านทัศนคติต่อศูนย์เรียนรู้ ทั้งผู้สอนและผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีทั้งความรู้สึกรักความคิด และการแสดงออก ที่ให้ความสำคัญในเรื่องการเรียนรู้ และต้องการศูนย์เรียนรู้ และ 5) ด้านการจัดการ ศูนย์การเรียนรู้ผ้าทอมือพื้นเมืองยังขาดการวางแผนในการพัฒนาอย่างเป็นระบบ การควบคุมการเรียนรู้เป็นแบบตามอัธยาศัย การส่งเสริมการเรียนรู้ยังไม่มีโครงสร้างแรงจูงใจ หรือพัฒนากลยุทธ์การเรียนรู้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

3. องค์ความรู้ผ้าทอมือของไทยเชื้อสายลาวครึ่ง บ้านพุทไธสง อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี มีองค์ความรู้ผ้าทอมือ ทั้งหมด 11 ลายโดย 10 ลาย จดลิขสิทธิ์แล้ว ได้แก่ 1) ลายกาบใหญ่ 2) ลายขอชื่อเต็มดอก 3) ลายขอกำหาวัว 4) ลายขอนาค้า 5) ลายกาบขอชื่อ 6) ลายขอชื่อใหญ่ 7) ลายแมงกะปี่ (ลายขอเกาะดอก) 8) ลายกาบขोन้อย 9) ลายกาบขอโคม และ 10) ลายขอกำชื่อใหญ่ และลายที่ถ่ายทอดในศูนย์เรียนรู้เป็นพื้นฐานไม่จดลิขสิทธิ์ คือ ลายขีด

4. รูปแบบศูนย์การเรียนรู้ผ้าทอมือพื้นเมืองของคนไทยเชื้อสายลาวครึ่งบ้านพุทไธสง อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี มีลักษณะดังนี้ 1) เน้นการเรียนรู้เรื่องชนิดและแบบของผ้าทอมือพื้นเมือง 2) เน้นการลงมือปฏิบัติจริงในการทอผ้าพื้นเมือง 3) เน้นการเรียนรู้เพื่อรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมที่เกี่ยวกับผ้าทอมือพื้นเมือง 4) เน้นการเรียนรู้เพื่อพัฒนาอาชีพให้กับคนในชุมชน 5) สภาพแวดล้อมของศูนย์การเรียนรู้มีลักษณะเป็นห้องเรียนแบบปิดหรือห้องเรียนรายบุคคลเรียนรู้ของคนในชุมชนทุกคน 6) เป็นศูนย์เรียนรู้ที่ไม่มีขีดจำกัดและเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง และ 7) เป็นการเรียนรู้ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์

คำสำคัญ: ศูนย์การเรียนรู้ การทอผ้าพื้นเมือง บ้านพุน้ำร้อน จังหวัดสุพรรณบุรี

## Abstract

The purposes of this research are; 1) To study the existing learning condition of Ban Pu Nam Ron community, Dan Chang District, Suphanburi 2) To study factors relating to Ban Pu Nam Ron community, Dan Chang District, Suphanburi 3) To survey the knowledge handmade textile weaving of Ban Pu Nam Ron community, Dan Chang District, Suphanburi, and 4) To develop a matching learning that will suit Ban Pu Nam Ron community, Dan Chang District, Suphanburi. The qualitative researching methods are applied in this research. Observation and Interview are used as the tools in gathering data from the key informants: the community leaders and the local authority officers. The data has been analyzed by using Content Analysis method. According to the research it founded that;

1. The members of the learning center are Thai-Laos Krang people who have traditionally inherited their weaving method, related with beliefs and customs, with unique texture from the past. Managing wise, it lacks of systematic and good organization: improper area distribution and unorganized equipment placing, insufficient government supporting budget and assistance, no wider channel of knowledge transformation.

2. Relevant factors for the existence of the learning center are community participation, learner competency, equipment, people attitude toward the learning center, and management. It found that the members have actively participated in learning plan and positively enthusiasm to learn the knowledge provided by expert informers who have good instructing skills, however; they need a good organization, proper and sufficient equipment, and effective learning supporting program.

3. Regarding to the intellectual asset of Thai-Laos Krang in handmade textile, it found that there are 10 textures having a right preserved, these textures are 1) Kabyai 2) Ko Kue Tem Dok 3) Ko Ma Wo 4) Ko Nak Kham 5) Kab Ko Kue 6) Ko Kue Yai 7) Mang Ka Bee (Ko Kao Dok) 8)

Kab Ko Noi 9) Kab Ko Kom, and 10) Kum Kue Yai. The texture teaching in the learner center, with no right preservation, is Lai Kid.

4. The model for effective content and knowledge management of the Handmade Textile Learning Center for Thai-Laos Krang Community ought to be concerned with 7 factors; 1) Focuses on knowledge of type of pattern of the local pattern, 2) focuses on actual weaving practice, 3) focuses on learning for preservation of tradition and culture relating to handmade textile, 4) focuses on learning as occupation development for local people, 5) the class is close class type, or individual class for the learning of everyone in the community, 6) to be the learning center without limits and can be continually learned from, 7) to be the living learning center – learning between from individual to one another.

**Keywords:** Leaning Center, Local Textile, Ban PuNamRon, Supanburi

## บทนำ

ศูนย์การเรียนรู้คือ สถานที่ซึ่งชุมชนหรือท้องถิ่นมีกระบวนการกลุ่ม มีการจัดกิจกรรมการกลุ่ม มีการเรียนรู้ ที่หลากหลายอย่างต่อเนื่อง ให้เกิดความรู้ ความคิด และทางเลือกใหม่ๆ ทำให้ชุมชนท้องถิ่นเกิดการเปลี่ยนแปลง แบบพึ่งพาตนเองการเรียนรู้ภายใต้สภาวะแวดล้อมของสังคมยุคใหม่ ที่เป็นโลกแห่งการเรียนรู้ โลกแห่งภูมิปัญญานั้น ย่อมหมายความว่า การที่องค์กร ชุมชนท้องถิ่น หรือบุคคลใด คิด ตัดสินใจกระทำการใดๆ ย่อมต้องใช้ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ และภูมิปัญญาเข้ามาเป็นองค์ประกอบ ในการดำเนินการ การพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ของให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ ที่สอดคล้องกับบริบทของตนซึ่งนับเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการมุ่งมั่นขยายขีดความสามารถของชุมชนผ่านกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง และเชื่อมโยงการพึ่งพาระหว่างบุคคล ท้องถิ่น รวมทั้งชุมชน โดยใช้แนวคิดการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อสร้างศูนย์การเรียนรู้แนวใหม่ หรือนวัตกรรมที่มีคุณค่าต่อตนเอง ชุมชนหรือท้องถิ่น เพื่อให้เป็นชุมชนที่สามารถดำรงอยู่ได้ภายใต้สภาวะที่เปลี่ยนแปลงของสังคมโลก (กุลธรเลิศสุริยะกุล, 2548)

ศูนย์การเรียนรู้ผ้าทอมือของชุมชนบ้านน้ำพุร้อน อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นสถานที่ที่ทางชุมชนบ้านน้ำพุร้อนได้สร้างขึ้นโดยใช้สถานที่ศาลาว่าการเรียนรู้ก็ยังเป็นแบบตามอัธยาศัยไม่เป็นระบบ ใครอยากเรียนรู้ก็มาใครว่างก็สอนไม่ว่างก็ไม่สอนขาดความต่อเนื่องและการสนใจในการเรียนรู้ซึ่งไม่สอดคล้อง

กับเจตนารมณ์ของชุมชนและเจ้าอาวาสที่ต้องการให้มีการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับประชาชนใน บ้านน้ำพุร้อนให้ เป็นสถานที่ที่เสริมสร้างโอกาสในการเรียนรู้ ถ่ายทอดแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ตลอดจนภูมิปัญญาของชุมชน อีกทั้งยังเป็นแหล่งบริการชุมชนในการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน โดยเน้นกระบวนการ เรียนรู้ในวิถีชีวิตของคนในชุมชน (กระทรวงมหาดไทย, 2550) เป็นการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้รับการศึกษาตาม รูปแบบที่ต้องการ มีความยืดหยุ่นหลากหลายตามโอกาสและสถานการณ์ เป็นการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ ได้อย่างมีคุณภาพ และเติมเต็มให้สังคมไทยเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้อย่างแท้จริง ทั้งนี้การจัดศูนย์การเรียนรู้ที่ดี ควรจะต้องสอดคล้องกับวิถีชีวิตของชุมชนเป็นสำคัญ (สนอง โลหิตวิเศษ, 2544)

ดังนั้นศูนย์การเรียนรู้ผ้าทอมือของชุมชนบ้านน้ำพุร้อน อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี จึงถือว่าเป็นศูนย์การเรียนรู้ที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สำคัญมาก เพราะการทอผ้าพื้นเมืองแบบดั้งเดิม ที่ได้รับการสืบทอดมาตั้งแต่ครั้งบรรพบุรุษของชุมชนลาวครั้งนี้กำลังจะสูญหาย แต่ชุมชนลาวครั้งนี้บ้านพุน้ำร้อนนี้ กลับให้ความสำคัญกับภูมิปัญญาท้องถิ่นนี้มาก และยังสืบทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นนี้ ด้วยการ สืบสอน ถ่ายทอด ให้มีกระบวนการเรียนรู้ ให้ก่อเกิดการพัฒนา ภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นการอนุรักษ์ศิลปะพื้นบ้าน ที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชนบ้านพุน้ำร้อน ทำให้เรียนรู้ เข้าใจถึงวิถีชีวิต ค่านิยม ความเชื่อบรรพชนนิยมประเพณีท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม และเอกลักษณ์ของบ้านพุน้ำร้อนที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับวิถีการดำรงชีวิตของคนในชุมชน

สิ่งสำคัญในปัจจุบันบ้านพุน้ำร้อนยังไม่มีศูนย์การเรียนรู้ที่เป็นระบบก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคหลายประการ เช่น 1) มีการคัดลอกลายผ้าซึ่งเป็นลายผ้าที่เป็นเอกลักษณ์ของบ้านพุน้ำร้อน ซึ่งถึงแม้จะมีการจดทะเบียนลิขสิทธิ์ แต่ก็ยังสามารถคัดลอกได้ซึ่งจะต้องมีแนวทางในการแก้ไขต่อไป 2) มีการแอบอ้างว่าผ้าทอมือของชุมชนบ้านพุน้ำร้อนเป็นของชุมชนอื่น ซึ่งสาเหตุเกิดจากการมากว่านซื้อผ้าทอมือของชุมชนบ้านพุน้ำร้อนไป แล้วแอบอ้างว่าเป็นผลิตภัณฑ์ของชุมชนตน ทำให้ชุมชนบ้านพุน้ำร้อนได้รับความสูญเสียและเสียหายด้านเอกลักษณ์อย่างรุนแรง 3) มีการซื้อผ้าที่ชุมชนบ้านพุน้ำร้อนทอเพื่อจำหน่าย แต่ผู้ซื้อผ้าไป กลับนำไปคัดลอกลาย ทำแบบ และทอขายผ้าแบบเดียวหรือใกล้เคียงกับบ้านพุน้ำร้อน และยังนำไปผลิตเป็นผ้าทอของตนซึ่งเป็นในลักษณะอุตสาหกรรมอีกด้วย 4) ปัจจัยต่างๆ เกี่ยวกับศูนย์การเรียนรู้ผ้าทอมือบ้านพุน้ำร้อน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่จะทำให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ผ้าทอมือที่เป็นระบบยังขาดอยู่ ทำให้เป็นอุปสรรคในการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ 5) รูปแบบศูนย์การเรียนรู้ผ้าทอมือบ้านพุน้ำร้อนยังไม่เหมาะสมชัดเจน ซึ่งจะต้องมีการคิด พัฒนา ปรับปรุง ต่อไป (พระครูวิสิฐสุวรรรคุณ, 2558)

ดังนั้นหากศูนย์การเรียนรู้ผ้าทอมือบ้านพุน้ำร้อน ถูกพัฒนาขึ้นอย่างเป็นระบบจะเป็นประโยชน์ในด้านต่างๆ ดังนี้ 1) เป็นการอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณี และเอกลักษณ์ของผ้าทอมือของบ้านพุน้ำร้อน

ไว้ 2) เป็นการสืบสานศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นซึ่งเป็นองค์ความรู้ของบ้านน้ําร้อน 3) บ้านน้ําร้อนมีศูนย์การเรียนรู้ผ้าทอมือที่มีรูปแบบชัดเจนเหมาะสมกับคนในชุมชน 4) เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ ก่อให้เกิดการเรียนรู้ยั่งยืนของชุมชน และ 5) คนในชุมชนมีวิถีการดำเนินชีวิตอย่างมีแบบแผนมีรายได้เพิ่มขึ้นเพียงพอต่อการดำรงชีวิตอย่างมีความสุขในชุมชนของตน ไม่ย้ายถิ่นอาศัย เกิดการพัฒนาชุมชนจากคนท้องถิ่นเองและยังสืบทอดเชื้อสายเผ่าพันธุ์ที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชนไว้ไม่ให้สูญหาย หรือถูกกลืนเผ่าพันธุ์จากคนท้องถิ่นอื่น

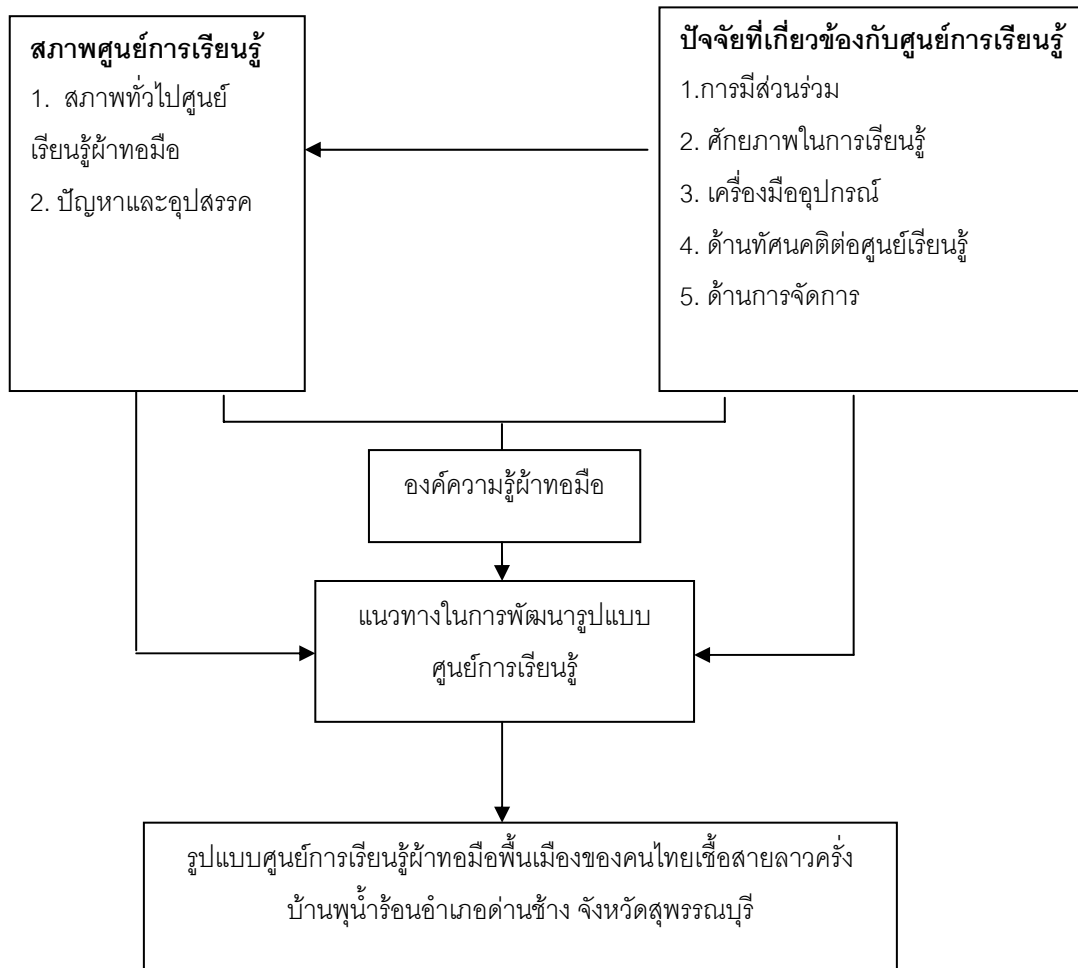
ด้วยเหตุผลข้างต้น ประกอบกับมหาวิทยาลัยราชภัฏได้ลงนามความร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี กำหนดให้อาจารย์และนักศึกษาจากหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตไปให้บริการวิชาการที่อำเภอด่านช้าง เจ้าอาวาสบ้านน้ําร้อนมีความประสงค์ให้มหาวิทยาลัยช่วยออกแบบศูนย์การเรียนรู้ดังกล่าวเพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้อย่างเป็นระบบของชุมชน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ผ้าทอมือของคนไทยเชื้อสายลาวครั้ง บ้านน้ําร้อน

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพศูนย์การเรียนรู้ของชุมชนบ้านน้ําร้อน อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับศูนย์การเรียนรู้ของชุมชน บ้านน้ําร้อน อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี
3. เพื่อสำรวจองค์ความรู้ผ้าทอมือของบ้านน้ําร้อน อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี
4. เพื่อพัฒนารูปแบบศูนย์การเรียนรู้ที่เหมาะสมของชุมชนบ้านน้ําร้อน อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้พัฒนารอบแนวคิดของงานวิจัยเรื่องการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ผ้าทอมือพื้นเมืองของคนไทยเชื้อสายลาวครั้ง บ้านน้ําร้อน อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรีมีกรอบแนวคิดของงานวิจัย ดังนี้



### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการสังเกตและการสัมภาษณ์ประกอบไปด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 รวบรวมเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 สัมภาษณ์สภาพศูนย์เรียนรู้ผ้าทอมือเดิมและปัญหาอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับศูนย์เรียนรู้ที่วัดบ้านพุน้ำร้อน โดยการสังเกตและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 3 สํารวจองค์ความรู้ ประเภทของผ้าทอมือที่ต้องการจะอนุรักษ์และให้คนรุ่นหลังได้ศึกษาและเรียนรู้โดยการสัมภาษณ์กับผู้ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 4 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สังเคราะห์เพื่อออกแบบศูนย์เรียนรู้ผ้าทอมือ

ขั้นตอนที่ 5 พัฒนารูปแบบศูนย์การเรียนรู้ผ้าทอมือ

### ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ คนไทยเชื้อสายลาวครึ่งบ้านพุน้ำร้อน ในจังหวัดสุพรรณบุรี
  2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ
    - 2.1 ผู้นำชุมชน (ผู้ใหญ่บ้านพุน้ำร้อน)
    - 2.2 ผู้นำศาสนา (เจ้าอาวาสวัดพุน้ำร้อน พระอาจารย์เสนห์)
    - 2.3 นักพัฒนาชุมชนอำเภอด่านช้าง
    - 2.4 กลุ่มสตรีผ้าทอมือบ้านพุน้ำร้อน อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี
- รวมจำนวนทั้งสิ้น 18 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสังเกตเพื่อใช้สังเกตรายละเอียด ด้านสภาพศูนย์เรียนรู้ผ้าทอมือในประเด็นสภาพลักษณะของการทอผ้า ปัญหาอุปสรรค วัสดุอุปกรณ์ วิธีการสอนและ การเรียนรู้
2. แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างปลายเปิดเพื่อสอบถามและใช้ในการทำเวทีกลุ่มในประเด็นรายละเอียด ดังนี้
  - 2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับศูนย์เรียนรู้
  - 2.2 องค์ความรู้ผ้าทอมือที่ต้องการจะอนุรักษ์และให้คนรุ่นหลังได้ศึกษาและเรียนรู้
  - 2.3 ลักษณะรูปแบบศูนย์เรียนรู้ที่ชุมชนต้องการ
3. แบบยืนยันความคิดเห็นเป็นแบบยืนยันรูปแบบศูนย์การเรียนรู้ผ้าทอมือ ที่มีลักษณะคำตอบ 2 คำตอบคือ เห็นด้วย กับไม่เห็นด้วย หากไม่เห็นด้วยให้ระบุข้อเสนอนะหรือเหตุผลประกอบ ความคิดเห็นที่ยืนยันได้ ผู้วิจัยจะนำมาปรับปรุงรูปแบบศูนย์การเรียนรู้ที่พัฒนาได้ต่อไป



### การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสังเกต แบบสัมภาษณ์และ แบบยืนยันความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบศูนย์การเรียนรู้ที่พัฒนาได้ นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งได้แก่ผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาเอก หรือเป็นรองศาสตราจารย์ในสาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ หรือบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์จำนวนทั้งสิ้น 3 คน เพื่อพิจารณาและนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงเครื่องมือ ทั้งแบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ และแบบยืนยันความคิดเห็นให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเข้าพื้นที่เพื่อการสังเกตและสัมภาษณ์ด้วยตนเอง การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยดำเนินการเข้าไปสัมภาษณ์ทีละคน โดยการสัมภาษณ์มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้า และมีได้นัดหมายไว้ล่วงหน้า การบันทึกข้อมูลมีทั้งการถ่ายภาพ การจดรายละเอียดลงแบบสัมภาษณ์ สำหรับการสังเกตจะสังเกตสภาพแวดล้อม ทั้งสถานที่ อุปกรณ์ การทอผ้า การปั่นด้าย วิธีการสอนทอผ้า เป็นต้น ใช้เวลาในการสังเกตทั้งแบบตลอดวันและเป็นบางช่วงเวลาตามสะดวก สำหรับการยืนยันรูปแบบผู้วิจัยใช้วิธีนัดหมายและให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาประชุมเพื่อพูดคุยและให้ข้อเสนอแนะเรื่องรูปแบบศูนย์การเรียนรู้ที่ชุมชนหรือกลุ่มต้องการ โดยผู้วิจัยจะบันทึกความคิดเห็นและข้อเสนอแนะไว้เพื่อนำมาปรับปรุงรูปแบบของศูนย์การเรียนรู้ให้ตรงกับความต้องการของชุมชนต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้ผู้วิจัยนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหาเพื่อนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตและการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามกรอบแนวคิดและสรุปคำตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทีละคนในประเด็นต่างๆ โดยข้อมูลที่ได้จะมีการตรวจสอบความคิดเห็นว่ามีผู้ให้ความคิดเห็นในประเด็นเดียวกันอย่างน้อย 3 คนขึ้นไป เรียกว่าเป็นการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าเพื่อความสอดคล้องของข้อมูล หลังจากนั้นนำข้อมูลมาสรุปเขียนพรรณนาตามประเด็นหลักประเด็นรองและการบรรยายตามวัตถุประสงค์ต่อไป

## สรุปผลการวิจัย

### ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพศูนย์การเรียนรู้ของชุมชนบ้านพุน้ำร้อนมีการทอผ้าพื้นเมืองของกลุ่มคนไทยเชื้อสายลาวครั้งซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีวิถีการดำรงชีวิตการทอผ้าเป็นแบบดั้งเดิม ผ้าทอมีเอกลักษณ์เฉพาะ และมีลวดลายสลับซับซ้อนไม่เหมือนใคร การทอผ้าของคนในชุมชนบ้านพุน้ำร้อนยังสัมพันธ์กับความเชื่อบนธรรมเนียมประเพณีต่างๆ ปัจจุบันบ้านพุน้ำร้อนยังไม่มีศูนย์การเรียนรู้ที่เป็นระบบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการเรียนรู้การทอผ้ายังขาดการวางสัดส่วนพื้นที่ ผู้เรียนคือผู้สนใจเฉพาะกลุ่ม ผู้สนับสนุนการเรียนรู้ทั้งสถานที่การเรียนรู้ และผู้สอน ยังใช้สถานที่วัดพุน้ำร้อน และได้ท่านเจ้าอาวาสวัดพุน้ำร้อนเป็นผู้สอนและให้การสนับสนุนหลัก ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญยังขาดงบประมาณและการช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องการเรียนรู้ยังมีลักษณะตามอัธยาศัยขาดการส่งเสริมจากหน่วยงานภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรม องค์ความรู้ยังอยู่ที่ตัวบุคคลยังไม่มีมีการถ่ายทอดจัดเก็บไว้ในรูปสื่อต่างๆ ที่สะดวกต่อการเรียนรู้ ทำให้การเรียนรู้ยังมีขีดจำกัด

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับศูนย์การเรียนรู้ได้แก่ 1) ด้านการมีส่วนร่วม พบว่า ชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนศูนย์การเรียนรู้ในด้านการออกแบบศูนย์การเรียนรู้ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาปรับปรุงศูนย์เรียนรู้และมีส่วนร่วมในการได้รับประโยชน์จากศูนย์เรียนรู้ผ้าทอมือพื้นเมือง 2) ด้านศักยภาพในการเรียนรู้ ในด้านผู้เรียนมีความพร้อมที่จะเรียนรู้ตระหนักถึงความสำคัญต่อการเรียนรู้เรื่องผ้าทอพื้นเมืองมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้และมีวินัยในการเรียนรู้ ด้านผู้สอน ผู้สอนมีความรู้ความสามารถด้านการทอผ้าพื้นเมืองผู้สอนมีเทคนิคในการถ่ายทอดการทอผ้า ผู้สอนมีทักษะในการสื่อสาร 3) ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องทอผ้า เครื่องปั่นด้าย อุปกรณ์ทุกชิ้นทำขึ้นจากไม้ วัสดุที่ใช้ได้แก่ เส้นด้ายได้จากธรรมชาติในท้องถิ่น 4) ด้านทัศนคติต่อศูนย์เรียนรู้ ทั้งผู้สอนและผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีทั้งความรู้สึกรักความคิด และการแสดงออกที่ให้ความสำคัญในเรื่องการเรียนรู้การทอผ้าพื้นเมือง และต้องการศูนย์เรียนรู้ และ 5) ด้านการจัดการ ศูนย์การเรียนรู้ผ้าทอมือพื้นเมืองต้องจัดการในเรื่อง การวางแผนในการพัฒนาอย่างเป็นระบบ จัดระบบการควบคุมการเรียนรู้ใหม่ซึ่งปัจจุบันยังเป็นแบบตามอัธยาศัย จัดการส่งเสริมด้านการเรียนรู้ให้มีแรงจูงใจในการเรียนรู้ หรือพัฒนากลยุทธ์การเรียนรู้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การจัดประกวดการทอผ้า การหาแหล่งจำหน่ายผ้าทอมือหรือการพัฒนาแปรรูปผลิตภัณฑ์จากผ้าทอมือพื้นเมือง

3. องค์ความรู้ผ้าทอมือของไทยเชื้อสายลาวครั้ง บ้านพุน้ำร้อน อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี มีองค์ความรู้ผ้าทอมือ ทั้งหมด 10 ลาย ที่จดลิขสิทธิ์แล้ว ได้แก่ 1) ลายกาบใหญ่ 2) ลายขอชื่อเต็มดอก 3) ลายขอกำหาวัว 4) ลายขอนาคคำ 5) ลายกาบขอชื่อ 6) ลายขอชื่อใหญ่ 7) ลายแมงกะบี้ (ลายขอเกาะดอก) 8) ลายกาบขोन้อย 9) ลายกาบขอโคม และ 10) ลายขอกำชื่อใหญ่ และลายที่ถ่ายทอดในศูนย์เรียนรู้ ซึ่งเป็นลายพื้นฐาน คือ ลายขิด ที่ไม่ได้จดลิขสิทธิ์

4. รูปแบบศูนย์การเรียนรู้ผ้าทอมือพื้นเมืองของคนไทยเชื้อสายลาวครั้งบ้านพุน้ำร้อน อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี มีลักษณะดังนี้ 1) เน้นการเรียนรู้เรื่องชนิดและแบบของผ้าทอมือพื้นเมือง 2) เน้นการลงมือปฏิบัติจริงในการทอผ้าพื้นเมือง 3) เน้นการเรียนรู้เพื่อรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมที่เกี่ยวกับผ้าทอมือพื้นเมือง 4) เน้นการเรียนรู้เพื่อพัฒนาอาชีพให้กับคนในชุมชน 5) ลักษณะห้องเรียนเป็นห้องเรียนแบบเปิดหรือห้องเรียนรายบุคคลเพื่อการเรียนรู้ของคนในชุมชนทุกคน 6) เป็นศูนย์เรียนรู้ที่ไม่มีขีดจำกัดและเรียนรู้ได้ตลอดเวลาและ 7) เป็นศูนย์เรียนรู้ที่มีชีวิตเป็นการเรียนรู้ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์

โดยสรุปเป็นแผนภาพรูปแบบศูนย์เรียนรู้ได้ดังนี้



## อภิปรายผล

สภาพของศูนย์เรียนรู้ผ้าทอมือพื้นเมืองของคนไทยเชื้อสายลาวครั้งบ้านพุน้ำร้อนมีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมประเพณีของชุมชนแสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมประเพณีเป็นกลไกที่สำคัญในการเรียนรู้หากชุมชนใดมีวัฒนธรรมประเพณี องค์ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นของคนในชุมชนจะมีส่วนร่วมและมีบทบาทในการแสดงออกที่พร้อมจะเรียนรู้หรืออนุรักษ์ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ประเวศ วะสี (2542) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้หากเกิดจากและสัมพันธ์กับการดำรงชีวิตของตน มนุษย์จะให้ความสำคัญ

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับศูนย์การเรียนรู้ที่สำคัญคือศักยภาพของผู้เรียนกับผู้สอน หากผู้เรียนสนใจ มีทัศนคติที่ดี และผู้สอนมีความพร้อมที่จะสอน มีทักษะในการสอนจะทำให้การเรียนรู้เกิดประสิทธิผลได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของธรรมศาสตร์ โสติพันธ์ (2548) ที่กล่าวว่าทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องพัฒนาเพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ

องค์ความรู้ด้านผ้าทอมือเป็น ความรู้ที่อยู่ในตัวคนเป็นหลัก (tacit knowledge) ดังนั้นชุมชนจึงควรถ่ายทอดความรู้มาจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อสะดวกต่อการเรียนรู้และการอนุรักษ์องค์ความรู้ มิให้สูญหายซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Zack (1999) ที่ว่าความรู้เมื่อมีการกลั่นกรองและจัดหมวดหมู่ไว้อย่างเป็นระบบจะช่วยให้สามารถดึงความรู้ขึ้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรหรือชุมชนได้

ศูนย์เรียนรู้ผ้าทอมือที่ดีควรเป็นศูนย์เรียนรู้ที่ประชาชนต้องการ เป็นศูนย์เรียนรู้ที่เอื้อประโยชน์ให้กับคนในชุมชน โดยชุมชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ อภิธน์ (2551) ที่ว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการศูนย์เรียนรู้ให้สอดคล้องกับบริบทของชุมชนเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้คนของชุมชนสนใจที่จะเรียนรู้

## ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

### 1. ข้อเสนอแนะจากการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ในการพัฒนาศูนย์เรียนรู้ ต้องให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานทั้งการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน หน่วยงานภาครัฐภาคเอกชน

ศูนย์เรียนรู้ผ้าทอมือต้องสัมพันธ์กับวิถีชีวิตของคนในชุมชน ดังนั้นศูนย์เรียนรู้ควรก่อให้เกิดรายได้ และส่งเสริมอาชีพให้กับชุมชน

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเรื่องกลยุทธ์ในการเรียนรู้ที่ยั่งยืนของชุมชนและการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากผ้าทอมือของคนไทยเชื้อสายลาวครั้ง

.....

### บรรณานุกรม

- กระทรวงมหาดไทย. (2550). *มาตรฐานศูนย์การเรียนรู้ชุมชน*. กรุงเทพมหานคร: อัดสำเนา.
- กุลธร เลิศสุริยะกุล. (2548). กรอบแนวความคิดการเสริมสร้างสังคมการเรียนรู้. *วารสารห้องสมุด*. 49(1), 52-56.
- ณรงค์ อภินันท์. (2551). *แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาของศูนย์การเรียนรู้ชุมชน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย*. เชียงราย: การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอแม่จัน.
- ธรรมศาสตร์ โสถิพันธุ์. (2548). *กระบวนการเรียนรู้ของชุมชนในการจัดการป่าชุมชน: กรณีศึกษา ป่าชุมชนเขาหัวช้าง ตำบลตะโหมด อำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง*. (วิทยาสตรมหาบัณฑิต) สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ประเวศ วะสี. (2542). *แนวคิดเกี่ยวกับระบบพัฒนาการเรียนรู้*. กรุงเทพมหานคร: วิทยุชน.
- พระครูวิสิฐสุวรรณคุณ (2558, 20 ธันวาคม). *เจ้าอาวาสวัดพุน้ำร้อน*. สัมภาษณ์.
- สนอง โลหิตพิเศษ. (2544). *ปรัชญาการศึกษานอกระบบ*. หน่วยที่ 3 ประมวลสาระชุดวิชาปรัชญาและหลักการศึกษานอกระบบ นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Zack, M. H. (1999). Managing codified knowledge. *Sloan management review*, 40(4), 45-58.

การพัฒนาแนวทางในการจัดการความมั่นคงความปลอดภัยระบบสารสนเทศ  
ที่เหมาะสมของโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร  
A Development of Appropriate Approaches for Managing Information  
Systems Security of Private Hospitals in Bangkok

จิตตกานต์ บุญศิริวิวัฒน์<sup>1</sup>

โกวิท ทรัพย์พิศาล<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความถี่ของการเกิดภัยคุกคามต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร ภายใต้การควบคุมที่เพิ่มเข้ามาใหม่ใน ISO 27001:2013 จาก ISO 27001:2005 ทั้งในมุมมองของผู้ใช้ระบบและนักพัฒนาระบบ เพื่อพัฒนาแนวทางในการควบคุมความปลอดภัยของระบบสารสนเทศในโรงพยาบาล ประชากรคือบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครทั้งผู้ใช้ระบบ เช่น แพทย์ พยาบาล พนักงาน และผู้พัฒนาระบบ ทั้งหมด 82 โรงพยาบาล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดของมาตรฐาน ISO 27001:2013 มี 3 ส่วน 1) ลักษณะโดยทั่วไปของโรงพยาบาล 2) ลักษณะโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 3) ตัวแปรความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้งานทั่วไป 362 คน และนักพัฒนาระบบ 20 คน ผลการวิจัยพบว่า ภัยคุกคามที่เกิดมากที่สุดคือ จากตัวบุคคล, ข้อผิดพลาดทางเทคนิคของฮาร์ดแวร์, ข้อผิดพลาดทางเทคนิคของซอฟต์แวร์ และเทคโนโลยีล้ำสมัย ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทาง

---

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท, หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยรังสิต, E-mail: mister.aaron@yahoo.com

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์, หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยรังสิต, E-mail: kowit.r@rsu.ac.th

แนวทางปฏิบัติสำหรับโรงพยาบาลทั้ง 11 ด้าน โดยการกำหนดกรอบนโยบาย และการนำไปปฏิบัติที่ชัดเจน  
ตามความเหมาะสมของทรัพยากรและความสอดคล้องกับขอบเขตของโรงพยาบาล

**คำสำคัญ:** การจัดการความมั่นคงปลอดภัย ระบบสารสนเทศ การควบคุมความปลอดภัย  
ISO27001:2013 โรงพยาบาลเอกชน

#### Abstract

This research aims to study the frequency of threats occurrence in private hospitals in Bangkok towards the maintaining of hospital information systems security under controls as per the standard ISO 27001: 2013 and in perspective of users and developers for developing the guideline for security control management in hospitals in term of threat management. The target population of this research are both general users and developers of private hospitals in Bangkok total 82 hospitals. The instrumentation used in this research was a questionnaire created by the standard ISO 27001: 2013. There are 3 parts in the survey: Part one is general hospital's characteristic. The second part is general respondent's characteristics and the third part is the variable security of information systems based on the new controls added to the ISO 27001: 2013 from ISO 27001: 2005 by the online and paper questionnaires. The sample 362 users and 20 developers were explored. The research found that most of the threats caused by acts of human error or failure, technical hardware and software failures or errors and technological obsolescence. The researcher has presented the guidelines for 11 hospitals by setting the policy framework and the implementation of the resources as appropriate and consistent with the scope of the hospital.

**Keywords:** Hospital IT Security Management Approaches, Information System, Security Control, ISO27001:2013 Private Hospital

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจได้มีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ความรวดเร็วในการให้บริการ รวมถึงความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลต่างๆ แต่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นั้นมักพบปัญหาต่างๆ หลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบที่ทำให้องค์กรได้รับความเสียหาย ดังนั้น การกำหนดนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง การบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือทางกลยุทธ์ที่สำคัญตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี การจัดการความเสี่ยงของระบบสารสนเทศได้มีการนำมาใช้ในหน่วยงานธุรกิจของภาครัฐและเอกชน มาตรฐาน ISO ถูกกำหนดและควบคุมโดยองค์การนานาชาติเพื่อเป็นระบบมาตรฐานสากล มาตรฐาน ISO 27001 เป็นแนวทางหรือวิธีการเกี่ยวกับเรื่องความเสี่ยงด้านสารสนเทศเพื่อกำหนดนโยบายและกระบวนการทำงาน รวมทั้งเพื่อเลือกการควบคุมที่เหมาะสมในการบริหารความเสี่ยง (International Organization for Standardization, 2014)

ในอุตสาหกรรมโรงพยาบาล ระบบสารสนเทศนั้นถูกพัฒนาขึ้นเพื่อรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก โรงพยาบาลเอกชนหลายแห่งได้มีการนำระบบสารสนเทศทางการแพทย์ (Electronics Medical Records) เข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลต่างๆ เข้าด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็น เวชระเบียนผู้ป่วย ประวัติการรักษา ดังนั้นข้อมูลระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลจึงสำคัญอย่างยิ่ง ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงปัญหาว่าควรมีการศึกษาระดับความถี่ของเหตุการณ์การเกิดภัยคุกคามและจัดทำแนวแนวทางในการจัดการการควบคุมความปลอดภัยระบบสารสนเทศที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมโรงพยาบาล เพื่อให้ระบบมีเสถียรภาพด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และมีกรอบนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัย โดยใช้มาตรฐาน ISO 27001:2013 มาเป็นวิธีปฏิบัติที่จะนำไปสู่ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1) ด้านประชากรงานวิจัย

ประชากรกลุ่มเป้าหมายของวิจัยนี้คือบุคลากรโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครในฐานะใช้ระบบสารสนเทศ จำนวน 362 คน และผู้พัฒนาระบบ (Developer) จำนวน 20 คน จาก 82 โรงพยาบาล



## 2) ด้านตัวแปรงานวิจัย

### 2.1) ตัวแปรต้น

- จำนวนปีที่ดำเนินกิจการ (0-10 ปี, 11-30 ปี และ 31 ปีขึ้นไป)
- ขนาดของโรงพยาบาล (1-100 เตียง, 101-300 เตียง และ 301 เตียงขึ้นไป)
- จำนวนผู้ใช้งานระบบ (1-200 คน, 201-500 คน และ 501 คนขึ้นไป)
- เพศ (ชาย และ หญิง)
- อายุการทำงาน (0-5 ปี, 6-10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป)
- ลักษณะงาน มี 3 กลุ่ม คือ แพทย์และผู้ช่วยแพทย์, พยาบาลและผู้สนับสนุนทาง  
การแพทย์ (เภสัช นักเทคนิคการแพทย์) และ พนักงานหลังบ้าน

### 2.2) ตัวแปรตาม

ระดับความถี่ของภัยคุกคาม (ระดับความถี่, บ่อยมาก, บ่อย, บางครั้ง, น้อยครั้งและ  
ไม่เคย) ภัยคุกคาม 12 ข้อประกอบไปด้วย 1) ข้อผิดพลาดจากการกระทำของมนุษย์ 2) การละเมิดทรัพย์สิน  
ทางปัญญา 3) การบุกรุก 4) การกรรโชกข้อมูลสารสนเทศ 5) การก่อวินาศกรรมหรือการทำลาย  
6) การโจรกรรม 7) การโจมตีซอฟต์แวร์ 8) ภัยธรรมชาติ 9) คุณภาพของบริการ 10) ข้อผิดพลาดทางเทคนิค  
ของฮาร์ดแวร์ 11) ข้อผิดพลาดทางเทคนิคของซอฟต์แวร์ 12) เทคโนโลยีล้ำสมัย,

การควบคุมความมั่นคงปลอดภัยที่เพิ่มเข้ามาใหม่ใน ISO 27001:2013 จาก ISO 27001:2005

1) การควบคุมความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศกับการบริหารจัดการ 2) การควบคุมการจำกัดการติดตั้ง  
ซอฟต์แวร์ 3) การควบคุมนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศด้านความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ 4) ห่วง  
โซ่การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยผู้ให้บริการภายนอก 5) การประเมินและตัดสินใจ  
ต่อสถานการณ์ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ 6) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัย  
สารสนเทศ 7) สภาพความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ประมวลผลสารสนเทศ 8) การควบคุมนโยบายการพัฒนา  
ระบบให้มีความมั่นคงปลอดภัย 9) การควบคุมหลักการวิศวกรรมระบบด้านความมั่นคงปลอดภัย 10) การ  
ควบคุมสภาพแวดล้อมของการพัฒนาระบบที่มีความมั่นคงปลอดภัย 11) การควบคุมการทดสอบด้านความ  
มั่นคงปลอดภัยของระบบ

## กรอบแนวคิดและทฤษฎี

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดและทฤษฎีด้านเนื้อหาตามหัวข้อข้างล่างดังนี้

### 1) ความเสี่ยงของระบบสารสนเทศ

เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากองค์กรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการขับเคลื่อน และดำเนินงานอย่างกว้างขวาง ระบบสารสนเทศจึงกลายเป็นโครงสร้างพื้นฐานของการดำเนินธุรกิจและธุรกรรมต่างๆ ขององค์กรที่จะขาดเสียมิได้ ดังนั้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร จึงมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก จนอาจกล่าวได้ว่า IT Risk คือ Business Risk นั่นเอง (ISSACA, 2014)

### 2) ภัยคุกคามระบบสารสนเทศ

คือสิ่งที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อทรัพยากรคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้คอมพิวเตอร์เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเสียหายของข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นส่วนใดส่วนหนึ่งของข้อมูล เมื่อข้อมูลนั้นการคุกคาม โดยภัยคุกคามนี้ ถ้าไม่ได้มีการป้องกันที่รัดกุมแล้วนั้น ก็จะเป็นสาเหตุที่จะทำให้ข้อมูลนั้นเกิดการเสียหายได้ โดยการโจมตีของกลุ่มที่ไม่หวังดีเช่นจากบุคคลภายในองค์กรเอง หรือกลุ่มเจาะระบบ (Hacker) อย่างไรก็ดี ถ้ามีการจัดการที่ดีต่อข้อมูล ทำให้ข้อมูลนั้นปลอดภัยรัดกุมอยู่เสมอ ภัยต่างๆ ก็ไม่สามารถที่จะทำให้ข้อมูลเสียหายได้ (ศราวุฒิ จันทะคัด, 2554) และ (University of South Carolina Board of Trustees, 2014)

### 3) การจัดการความเสี่ยงของระบบสารสนเทศในโรงพยาบาล

การจัดการความเสี่ยงของระบบสารสนเทศ หน่วยงานธุรกิจ และหน่วยงานของรัฐจำนวนมาก มองข้ามถึงการจัดการปัญหาเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล ด้วยเหตุว่าเป็นงานที่มีเทคนิคซับซ้อน ในปัจจุบันข้อมูลข่าวสารที่มีความสำคัญต่อองค์กรและบุคคลเป็นหลัก ดังนั้นต้องสร้างความมั่นคงปลอดภัยในระบบสารสนเทศให้มีความเสี่ยงน้อยที่สุด โดยกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรต่างๆ ที่ต้องสามารถปรับตัวและรับกับสภาพปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่เสมอ หากระบบสารสนเทศขององค์กรถูกโจมตีไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม จะทำให้เกิดผลเสียต่อองค์กรและการดำเนินงานต่างๆ ได้ เนื่องจากการที่ตัดสินใจจากข้อมูลที่ผิดพลาดหรือไม่สามารถหาข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ได้ทันเวลา ยิ่งสถานการณ์ในปัจจุบันความถูกต้องและความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญมากสำหรับการบริการทางการแพทย์ เพื่อที่จะสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้

อย่างรวดเร็วมากขึ้น ดังนั้นเพื่อให้มีความมั่นคงปลอดภัยในระบบสารสนเทศขององค์กร จึงควรมีนโยบายรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศขององค์กรนำมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดเสถียรภาพและภาพลักษณ์ความเชื่อมั่นที่ดีต่อองค์การรักษาความปลอดภัยข้อมูลของธุรกิจ ซึ่งมีผลกระทบกับค่าใช้จ่ายหากธุรกิจต้องหยุดชะงัก จึงจำเป็นต้องเน้นเรื่องความปลอดภัย เช่น การแก้ปัญหาทางเทคนิค เป็นต้น

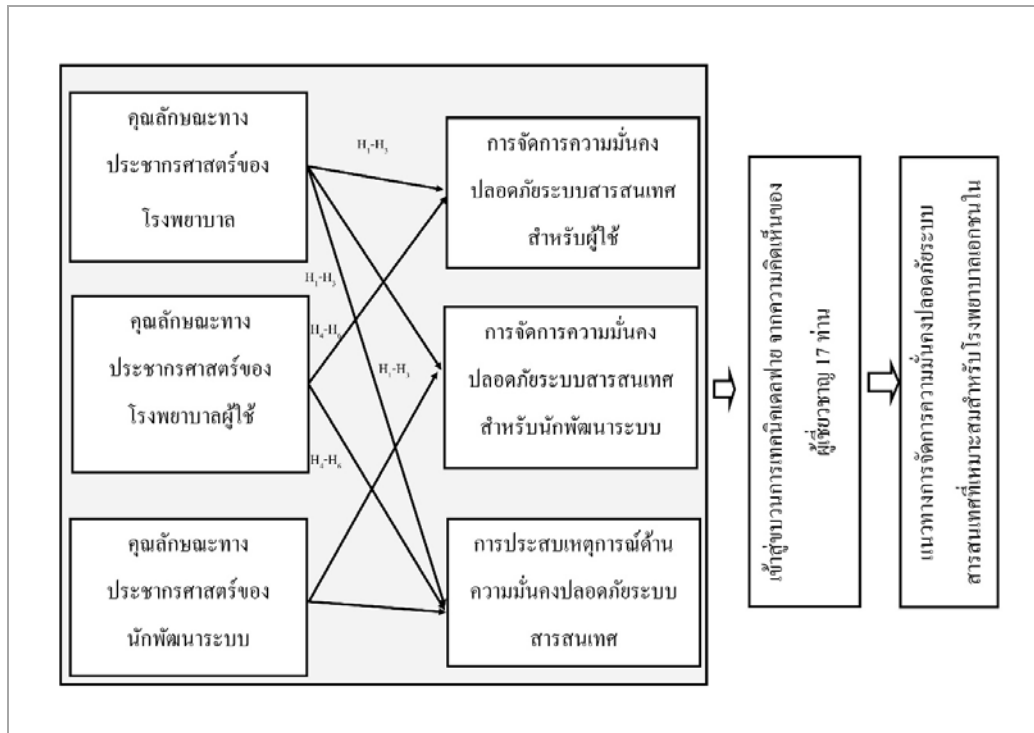
ระบบสารสนเทศโรงพยาบาล ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาลอย่าง มีหลักเกณฑ์ ตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและมาตรฐานของระบบรับรองคุณภาพต่างๆ เพื่อนำมาประกอบผลและจัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงานและการตัดสินใจในด้านต่างๆ ของผู้บริหาร เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทำให้บุคลากร ปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็ว ทำให้มีเวลาในการให้บริการแก่ผู้ป่วยมากขึ้น มีเวลามาพัฒนาคุณภาพบริการให้ดีขึ้น

#### 4) มาตรฐาน ISO/IEC27001

เป็นแนวทางหรือวิธีการเกี่ยวกับเรื่องความเสี่ยงด้านสารสนเทศเพื่อกำหนด นโยบาย และกระบวนการทำงาน รวมทั้งเพื่อเลือกการควบคุมที่เหมาะสมในการบริหารความเสี่ยงด้วย กล่าวได้ว่าเป็นมาตรฐานเชิงระบบที่เน้นการปฏิบัติ จึงสามารถนำไปใช้อ้างอิงเพื่อการประเมินและขอรับการรับรองมาตรฐานได้ ซึ่งแน่นอนว่าระบบต่างๆ ในโรงพยาบาลที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ย่อมเกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศอย่างไม่มีทางเลี่ยงได้ ดังนั้นองค์กรต่างๆ ควรจะจัดให้มีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม โดยการนำกรอบ

นโยบายมาตรฐานต่างๆ ที่กำหนดมาประยุกต์ใช้ในองค์กรให้เหมาะสมตามรูปแบบในแต่ละการดำเนินธุรกิจหลังจากที่ได้ดำเนินการเปรียบเทียบระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยในปัจจุบันกับ มาตรฐาน ISO ที่เลือกใช้ และมีการจัดการประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับระบบสารสนเทศขององค์กร ทำให้เราได้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และหาแนวทางในการจัดทำเป็นนโยบายรักษาความมั่นคง ปลอดภัยสารสนเทศขององค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ

### กรอบการวิจัย



### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษามุมมองของผู้ใช้และผู้พัฒนาระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครต่อการจัดการความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ
2. ศึกษาการประสพเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยของโรงพยาบาล และบุคลากรโรงพยาบาลทั้งในส่วนของผู้ใช้และผู้พัฒนาระบบ
3. พัฒนาแนวทางในการจัดการการควบคุมความปลอดภัยระบบสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร

## สมมติฐาน

H<sub>1</sub> โรงพยาบาลที่มีจำนวนปีในการดำเนินงานต่างกันมีการจัดการความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศในส่วนผู้ใช้แตกต่างกัน

H<sub>2</sub> โรงพยาบาลที่มีขนาดต่างกันมีการจัดการความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศในส่วนผู้ใช้แตกต่างกัน

H<sub>3</sub> โรงพยาบาลที่มีผู้ใช้งานระบบต่างกันมีการจัดการความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศในส่วนผู้ใช้แตกต่างกัน

H<sub>4</sub> ผู้ใช้ระบบที่มีเพศสภาพที่ต่างกันมีการจัดการความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศในส่วนผู้ใช้แตกต่างกัน

H<sub>5</sub> ผู้ใช้ระบบที่มีอายุการทำงานที่ต่างกันมีการจัดการความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศในส่วนผู้ใช้แตกต่างกัน

H<sub>6</sub> ผู้ใช้ระบบที่มีลักษณะงานที่ต่างกันมีการจัดการความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศในส่วนผู้ใช้แตกต่างกัน

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการศึกษาประชากร คือ ผู้ใช้งานระบบในโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 82 โรงพยาบาล การสุ่มโรงพยาบาลผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการสุ่มแบบรายสะดวกโดยการแจกแบบสอบถามออนไลน์และแบบสอบถามในรูปแบบกระดาษ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้งานระบบและนักพัฒนาระบบของโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 82 โรงพยาบาล แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้งานระบบคิดเป็นจำนวน 400 คน ได้แบบสอบถามคืนมา 362 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.5 ส่วนแบบสอบถามสำหรับผู้พัฒนาระบบคิดเป็นจำนวน 20 คน ได้แบบสอบถามคืนมา 20 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

## เครื่องมือและวิธีการดำเนินการวิจัย

### 1) เครื่องมือวิจัย

1.1) แบบสอบถามงานวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา ที่ได้กำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลโดยเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่หนึ่ง คือ ลักษณะโดยทั่วไปของโรงพยาบาล ข้อมูล ประกอบด้วย จำนวนปีที่ดำเนินกิจการ ขนาดของโรงพยาบาล และจำนวนผู้ใช้ระบบ ส่วนที่สองคือลักษณะโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ อายุการทำงาน และลักษณะงาน และส่วนที่สามคือ ตัวแปรความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศโดยยึดเกณฑ์การควบคุมที่เพิ่มเข้ามาใหม่ใน ISO 27001:2013 จาก ISO 27001:2005 โดยการควบคุมสำหรับผู้ใช้งานระบบมีจำนวน 7 ข้อประกอบไปด้วย 1) การควบคุมความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศกับการบริหารจัดการโครงการ 2) การควบคุมการจำกัดการติดตั้งซอฟต์แวร์ 3) การควบคุมนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศด้านความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการภายนอก 4) ห่วงโซ่การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยผู้ให้บริการภายนอก 5) การประเมินและตัดสินใจต่อสถานการณ์ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ 6) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ 7) สภาพความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ประมวลผลสารสนเทศ และผู้ใช้งานระบบจำนวน 4 ข้อ ประกอบไปด้วย 1) นโยบายการพัฒนา ระบบให้มีความมั่นคงปลอดภัย 2) หลักการวิศวกรรมระบบด้านความมั่นคงปลอดภัย 3) สภาพแวดล้อมของการพัฒนาระบบที่มีความมั่นคงปลอดภัย และ 4) การทดสอบด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบ ประชากรกลุ่มเป้าหมายของวิจัยนี้คือบุคลากร ทั้งผู้ใช้งานระบบและนักพัฒนาระบบของโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 82 โรงพยาบาล การสุ่มโรงพยาบาลผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการสุ่มแบบรายสะดวกโดยการแจกแบบสอบถามออนไลน์และแบบสอบถามในรูปแบบกระดาษ การหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้งานระบบและนักพัฒนาระบบ ผู้ใช้ระบบทั่วไปคือบุคลากรของโรงพยาบาล เนื่องจากผู้ใช้งานระบบและนักพัฒนาระบบนั้น ผู้วิจัยไม่สามารถทราบจำนวนที่แน่นอนได้ จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร ไม่ทราบจำนวนประชากรของ W.G. Cochran ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 330 คน

1.2) แบบสอบถามข้อค้นพบ เพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับความคิดเห็นของสภาพปัจจุบันในการจัดการความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยเป็นแบบคำถามปลายเปิดเพื่อถามถึงสาเหตุของภัยคุกคามและการจัดการความมั่นคงปลอดภัยในระบบสารสนเทศในส่วนของผู้ใช้งานและนักพัฒนาระบบ โดยแบบสอบถามเป็นการแจกแบบออนไลน์และสัมภาษณ์

เชิงลึกจากผู้เชี่ยวชาญด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศในหน่วยงานแผนก Information Technology (IT) ของ โรงพยาบาล

1.3) แบบสอบถามสำหรับการทำเทคนิคเดลฟายรอบที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดรอบที่ 1 ที่ให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติในการจัดการคุกคามระบบสารสนเทศในโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยนำคำตอบที่ได้มาประมวลตัดข้อความที่ซ้ำซ้อนหรือส่วนเกินไปจากข้อบ่งชี้ที่กำหนดไว้ ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำผลที่ได้ไปสร้างแบบสอบถามในรอบที่ 2

1.4) แบบสอบถามสำหรับการทำเทคนิคเดลฟายรอบที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ให้ผู้เชี่ยวชาญจัดอันดับความสำคัญของข้อความแต่ละข้อที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ามีการจัดการคุกคามระบบสารสนเทศในโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยนำคำตอบที่ได้มาวิเคราะห์หาค่ามัธยฐาน ฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคำถามแต่ละข้อ แล้วจึงนำผลที่ได้ไปสร้างแบบสอบถามรอบที่ 3 ที่มีการเพิ่มค่ามัธยฐาน ช่วงพิสัยระหว่างควอไทล์ และน้ำหนักคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญท่านนั้นๆ ตอบในรอบที่ผ่านมา

1.5) แบบสอบถามสำหรับการทำเทคนิคเดลฟายรอบที่ 3 เป็นแบบสอบถามซึ่งมีคำถามเหมือนแบบสอบถามรอบที่ 2 ที่ให้ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มเดิมพิจารณาตอบของตอบของตน แล้วนำคำตอบมาทำการวิเคราะห์หาค่ามัธยฐาน ฐานนิยม ความแตกต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

## 2) สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาด้วยโดยการใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิงโดยใช้ t-test กับตัวแปรเพศสภาพของผู้ใช้ระบบ ANOVA F-test ใช้กับคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของโรงพยาบาล จำนวนผู้ใช้ระบบ และลักษณะงานของผู้ใช้ระบบ

การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยใช้การทดสอบความเที่ยงตรง สำหรับการนำเสนอเป็นการนำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองใช้กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับแผนก IT ของโรงพยาบาลที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 25 ท่าน โดยให้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ตอบแบบสัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ประเมินว่าเข้าใจข้อความ คำถาม วัตถุประสงค์ และเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์หรือไม่ สรุปค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับตัวชี้วัด หลังจากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ตรวจ IOC ได้ค่าความสอดคล้องทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 และทดสอบความน่าเชื่อถือด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach Alpha) ได้ค่าเท่ากับ 0.82

ค่ามัธยฐาน (Median) จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ที่ผู้วิจัยได้กำหนดน้ำหนักของคะแนนเป็น 5 ระดับ ตามเกณฑ์ของลิเคิร์ต (Likert Scale)

Delphi (Median & Interquartile) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ผู้วิจัยคำนวณค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากค่าความแตกต่างระหว่างควอไทล์ที่ 3 กับควอไทล์ที่ 1 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของข้อความใดที่มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.50 แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความนั้นสอดคล้องกัน แต่ถ้าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของข้อความนั้นมีค่ามากกว่า 1.50 แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความนั้นไม่สอดคล้องกัน

## ผลการศึกษา

### ส่วนที่ 1 ภูมิหลังของลักษณะโดยทั่วไปของโรงพยาบาล

จากการวิจัยพบว่าจำนวนปีที่ดำเนินกิจการของโรงพยาบาลส่วนใหญ่จำนวนปีที่ดำเนินกิจการ 0-10 ปี (ร้อยละ 49.72) โดยส่วนใหญ่มีจำนวนเตียงโรงพยาบาล 101-300 เตียง (ร้อยละ 45.85) ส่วนใหญ่มีจำนวนผู้ใช้งานระบบ 201-500 คน (ร้อยละ 43.37)



**ตารางที่ 1** ความถี่และร้อยละของภูมิหลังของลักษณะโดยทั่วไปของโรงพยาบาล

จำนวนปีที่ดำเนินกิจการ	จำนวนตัวอย่าง (โรงพยาบาล)	ร้อยละ
0-10 ปี	180	49.72
11-30 ปี	106	29.28
31 ปีขึ้นไป	76	20.99
รวม	362	100.0

จำนวนเตียงโรงพยาบาล	จำนวนตัวอย่าง (โรงพยาบาล)	ร้อยละ
1-100 เตียง	144	39.77
101-300 เตียง	166	45.85
301 เตียงขึ้นไป	52	14.36
รวม	362	100.00

จำนวนผู้ใช้งานระบบ	จำนวนตัวอย่าง (โรงพยาบาล)	ร้อยละ
1-200 คน	156	43.09
201-500 คน	157	43.37
501 คนขึ้นไป	49	13.53
รวม	362	100.00

**ส่วนที่ 2** ภูมิหลังของบุคลากรทั้งผู้ใช้ระบบและนักพัฒนาระบบของโรงพยาบาล

จากการวิจัยพบว่าบุคลากรผู้ใช้ระบบของโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66.85) ส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 0-5 ปี (ร้อยละ 58.56) และ ส่วนใหญ่ลักษณะงานคือพยาบาล (ร้อยละ 21.54) สำหรับนักพัฒนาระบบ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 70.00) ส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี (ร้อยละ 50.00)

**ตารางที่ 2** ความถี่และร้อยละของภูมิหลังของบุคลากรทั้งผู้ใช้ระบบและนักพัฒนาระบบของโรงพยาบาล

เพศ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ชาย	120	33.14
หญิง	242	66.85
รวม	362	100.00

จำนวนปีอายุการทำงาน	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
0-5 ปี	212	58.56
6-10 ปี	100	27.62
11 ปีขึ้นไป	50	13.81
รวม	362	100.00

ลักษณะงาน	จำนวนตัวอย่าง(คน)	ร้อยละ
แพทย์และผู้ช่วยแพทย์	120	33.16
พยาบาลและผู้สนับสนุนทางการแพทย์	122	33.68
พนักงานหลังบ้านและอื่นๆ	120	33.16
รวม	362	100.00

**ตารางที่ 3** แสดงสัดส่วนของ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภัยคุกคามของผลรวม  
ระดับประเภทของภัยคุกคามภายใต้การควบคุมที่เพิ่มเข้ามาใหม่ 11 ข้อตามมาตรฐาน  
(7 ข้อสำหรับผู้ใช้งานทั่วไป)

มาตรฐานการควบคุมภัยคุกคาม	$\bar{X}$	SD	ระดับความถี่ ของภัยคุกคาม
1) การควบคุมความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศกับการบริหารจัดการโครงการ	1.99	0.53	น้อยครั้ง
2) การควบคุมการจำกัดการติดตั้งซอฟต์แวร์	1.68	0.43	ไม่เคย
3) การควบคุมนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศด้านความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการภายนอก	1.65	0.37	ไม่เคย
4) ห่วงโซ่การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยผู้ให้บริการภายนอก	1.66	0.34	ไม่เคย
5) การประเมินและตัดสินใจต่อสถานการณ์ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ	2.22	0.47	น้อยครั้ง
6) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ	1.68	0.51	ไม่เคย
7). สภาพความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ประมวลผลสารสนเทศ	2.35	0.64	น้อยครั้ง
การประสพเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ	1.89	0.47	น้อยครั้ง

**ตารางที่ 4** แสดงสัดส่วนของ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภัยคุกคามของผลรวม  
ระดับประเภทของภัยคุกคามภายใต้การควบคุมที่เพิ่มเข้ามาใหม่ 11 ข้อตามมาตรฐาน  
(4 ข้อสำหรับผู้พัฒนาระบบ)

มาตรฐานการควบคุมภัยคุกคาม	$\bar{X}$	SD	ระดับความถี่ ของภัยคุกคาม
1) นโยบายการพัฒนาระบบให้มีความมั่นคงปลอดภัย (Secure development policy)	2.90	0.95	บางครั้ง
2) หลักการวิศวกรรมระบบด้านความมั่นคงปลอดภัย (Secure system engineering principles)	2.77	0.99	บางครั้ง
3) สภาพแวดล้อมของการพัฒนาระบบที่มีความมั่นคงปลอดภัย (Secure development environment)	2.77	0.95	บางครั้ง
4) การทดสอบด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบ (System security testing)	2.60	0.78	น้อยครั้ง
การประสพเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ	2.76	0.91	บางครั้ง

#### ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานมีทั้งหมด 42 ข้อ ได้รับการยอมรับ 17 ข้อ อย่างมีนัยยะสำคัญที่ระดับ 0.05 ได้แก่  $H_{1.1}$  ( $F = 8.040$  และ  $p\text{-value} = 0.000$ ),  $H_{1.3}$  ( $F = 9.648$  และ  $p\text{-value} = 0.000$ ),  $H_{1.4}$  ( $F = 5.465$  และ  $p\text{-value} = 0.005$ ),  $H_{1.5}$  ( $F = 3.881$  และ  $p\text{-value} = 0.021$ ),  $H_{1.6}$  ( $F = 4.914$  และ  $p\text{-value} = 0.008$ ),  $H_{1.7}$  ( $F = 3.351$  และ  $p\text{-value} = 0.036$ ),  $H_{2.2}$  ( $F = 8.434$  และ  $p\text{-value} = 0.000$ ),  $H_{2.3}$  ( $F = 11.580$  และ  $p\text{-value} = 0.000$ ),  $H_{3.2}$  ( $F = 5.931$  และ  $p\text{-value} = 0.003$ ),  $H_{3.3}$  ( $F = 12.416$  และ  $p\text{-value} = 0.000$ ),  $H_{3.6}$  ( $F = 5.311$  และ  $p\text{-value} = 0.005$ ),  $H_{4.3}$  ( $t = 2.172$  และ  $p\text{-value} = 0.030$ ),  $H_{6.2}$  ( $F = 7.313$  และ  $p\text{-value} = 0.001$ ),  $H_{6.3}$  ( $F = 31.216$  และ  $p\text{-value} = 0.000$ ),  $H_{6.4}$  ( $F = 15.899$  และ  $p\text{-value} = 0.000$ )  $H_{6.5}$

( $F = 23.115$  และ  $p\text{-value} = 0.000$ ),  $H_{6.6}$  ( $F = 3.673$  และ  $p\text{-value} = 0.026$ ) และมีการปฏิเสธทั้งหมด 25 ข้อ

### สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

จากตารางที่ 3 และ 4 พบว่าตัวชี้วัดที่ใช้ในเรื่องการควบคุมภัยคุกคามมีอยู่ 4 ตัวชี้วัดที่ไม่เคยพบในโรงพยาบาลเลย ได้แก่ การควบคุมการจำกัดการติดตั้งซอฟต์แวร์, การควบคุมนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศด้านความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ห่วงโซ่การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยผู้ให้บริการภายนอก และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

เป็นที่น่าสังเกตว่าสมมติฐานในงานวิจัยนี้โดยส่วนใหญ่ได้รับการปฏิเสธมากกว่าการยอมรับ แม้ว่า เมื่อแยกเป็นรายข้อย่อยแล้วมีบางข้อที่ได้รับการยอมรับ แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างระหว่างเพศสภาพของผู้ใช้ ล้วนไม่มีผลของความแตกต่างต่อการจัดการความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ

ในการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องในเรื่องของการวิเคราะห์หาข้อค้นพบและสาเหตุของภัยคุกคามพบว่า ข้อมูลคนใช้นั้นยังมีมากเท่าไรก็ยังเสี่ยงต่อการถูกโจมตีมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งข้อมูลการรักษาพยาบาล (Medical Records) มีความอ่อนไหวในข้อมูลส่วนตัวอย่างมาก เช่น ประวัติคนไข้ เลขที่บัตรประชาชน ที่อยู่ ยาที่แพ้ ประวัติการเจ็บป่วย ประวัติการรักษาพยาบาล เรียกได้ว่าข้อมูลทั้งหมดล้วนเป็นข้อมูลส่วนบุคคล หากมีการรั่วไหลแล้วจะสามารถนำไปเป็นหลักฐานในการพิสูจน์ตัวตน เช่น ทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ มีรายงานจากข่าวต่างประเทศพบว่าแฮกเกอร์ส่วนมากโจรกรรมข้อมูลโรงพยาบาลเพื่อเรียกค่าไถ่ (Forbes, 2016) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานในตัวแปรด้านคุณลักษณะประชากรศาสตร์ของโรงพยาบาล และอายุการทำงานของผู้ใช้ กล่าวคือ โรงพยาบาลที่มีจำนวนปีในการดำเนินงาน ผู้ใช้ระบบ ขนาดของโรงพยาบาล จะมีข้อมูลคนใช้มากขึ้นตามจำนวนและขนาด

โดยสรุปแล้วจำเป็นต้องมีแนวทางการปฏิบัติในการจัดการคุกคามระบบสารสนเทศเพื่อความปลอดภัย และป้องกันสิ่งที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต จึงจะเป็นการพัฒนาที่ก่อให้เกิดการป้องกันอย่างมีมาตรฐานและเป็นแบบสากลได้

ข้อค้นพบที่ได้ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศกรณีศึกษา ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (เฉลิม สุวรรณะ, 2554) ในด้านความเสี่ยงที่พบจากการประเมินความเสี่ยงของระบบของโรงพยาบาลตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001

เช่น โรงพยาบาลยังไม่มีการจัดทำนโยบายความปลอดภัยสำหรับสารสนเทศขององค์กร อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร หรือ ปัญหาความเสี่ยงจากการคุกคามของไวรัส เป็นต้น ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อค้นพบที่น่าสนใจนำมาอภิปรายตามตารางที่ 7 ต่อไป

อนึ่งแนวทางการปฏิบัติที่นำเสนอไว้ในตารางที่ 7 นี้ เป็นบทสรุปจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 17 ท่าน โดยผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางในการควบคุมความปลอดภัยของระบบสารสนเทศในโรงพยาบาลจากการค้นพบในงานวิจัยนี้เป็นเบื้องต้นนำเสนอผู้เชี่ยวชาญก่อน หลังจากใช้เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟายเพื่อให้ข้อเสนอแนวทางปฏิบัตินี้ขอความคิดเห็นเพิ่มเติม หากความสอดคล้องและคิดเห็นในแนวทางเดียวกัน และเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง จึงได้ระดมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ 17 ท่าน (ซึ่งถือว่ามี ความคลาดเคลื่อนน้อย ดูตารางที่ 5) ผู้เชี่ยวชาญประกอบไปด้วย อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ 3 ท่าน แพทย์ 2 ท่าน ผู้บริหารระดับสูง 2 ท่าน ผู้พัฒนาระบบ 3 ท่าน ผู้ดูแลระบบ network security 2 ท่าน และบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชน 5 ท่าน โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นคำถามปลายเปิด และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)

**ตารางที่ 5** จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่ใช้ในการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย

จำนวนผู้เชี่ยวชาญ	ช่วงของความคลาดเคลื่อน	ความคลาดเคลื่อนลดลง
1 – 5	1.02 – .70	0.5
5 – 9	.70 – .58	0.12
9 – 13	.58 – .54	0.04
13 - 17	.54 - .50	0.04
17 - 21	.50 - .48	0.02
21 - 25	.48 - .46	0.02
25 – 28	.46 - .44	0.02

ผู้วิจัยนำค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และค่าความแตกต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยมมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความสอดคล้องของแนวโน้มแต่ละข้อความ กล่าวคือ ข้อความใดมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.50 และผลต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยม ไม่เกิน 1.00 แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความนั้นมีความสอดคล้องกัน และสำหรับข้อความใดที่มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

และผลต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยมไม่เป็นไปตามเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความนั้นไม่สอดคล้องกัน

#### การเสนอแนวทางปฏิบัติ

จากข้อค้นพบของงานวิจัยจากการสัมภาษณ์แบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศในหน่วยงานแผนก Information Technology (IT) ของโรงพยาบาลเพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับความคิดเห็นของสภาพปัจจุบันในการจัดการความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้เสนอทางการปฏิบัติในการจัดการคุกคามระบบสารสนเทศในโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครไว้ในตารางที่ 6 ดังนี้

**ตารางที่ 6** แนวทางการปฏิบัติในการจัดการคุกคามระบบสารสนเทศในโรงพยาบาลเอกชนใน กรุงเทพมหานคร

ข้อค้นพบ	แนวทางการปฏิบัติ
<p>1) การควบคุมความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศกับการบริหารจัดการโครงการ จากการสำรวจพบว่าภัยคุกคามที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือ ข้อผิดพลาดทางเทคนิคของฮาร์ดแวร์ ข้อผิดพลาดทางเทคนิคของซอฟต์แวร์ และเทคโนโลยีล้ำสมัย จากการทบทวนวรรณกรรมส่วนมากสาเหตุเกิดจากการบริหารจัดการโครงการในโรงพยาบาลนั้น ไม่มีการระบุความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของโครงการนั้นๆ เช่นโรงพยาบาลไม่ตระหนักถึงการจัดการอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของระบบสารสนเทศที่ล้ำสมัย รวมถึงไม่มีการบำรุงรักษาและแก้ไข เป็นเหตุทำให้เกิดข้อผิดพลาดทางเทคนิคของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ในระหว่างการบริหารจัดการโครงการ</p> <p>(ค่ามัธยฐานของการประเมินค่า (Rating Scale) จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 17 ท่าน เท่ากับ 4 หมายถึงสามารถนำไปปฏิบัติได้มาก, ค่าฐานนิยม เท่ากับ 4 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์หรือค่า IR (Interquartile Range) เท่ากับ 1 ค่าสถิติ</p> <p>กรณีเท่ากับ 1 แสดงว่าความคิดเห็นที่ได้จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญสอดคล้องกัน)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ควรให้มีการระบุความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของโครงการในการตระหนักถึงนโยบายการบำรุงรักษาของฮาร์ดแวร์ และข้อผิดพลาดทางเทคนิคของซอฟต์แวร์, ควรกำหนดรอบปรับเปลี่ยนระบบฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ตามต้องการของระบบและผู้ใช้ ซึ่งถ้าไม่มีการบำรุงรักษาที่ดี ระบบคอมพิวเตอร์อาจจะทำให้ผลวินิจัยจากการใช้โปรแกรมทำงานผิดพลาดได้ ส่งผลกระทบต่อการรักษาคนไข้</li> <li>• ผู้บริหารควรเล็งเห็นความสำคัญในการกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาและปรับปรุงความมั่นคงสารสนเทศ, กำหนดแผนการทำงานที่ชัดเจน เช่น ในรูปแบบ checklist และขั้นตอน ผู้ทำ ผู้ตรวจสอบ ระยะเวลาให้ชัดเจน และต้องมีการวัดผล</li> <li>• ควรให้ความสำคัญในเรื่องของความแม่นยำและความเป็นส่วนตัวมากเป็นพิเศษ เพราะถ้าข้อมูลมีความคลาดเคลื่อนจะส่งผลให้เกิดการรักษาที่ผิดพลาด และข้อมูลการรักษาพยาบาลเป็นข้อมูลส่วนตัวที่จะต้องไม่มีการรั่วไหล หรือเปิดเผยให้แก่บุคคลภายนอกโดยไม่ได้รับการยินยอม</li> <li>• ควรมีการแต่งตั้งหรือจัดหาคนที่มีความรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และให้บุคคลนั้นมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการของโครงการ</li> </ul>



ข้อค้นพบ	แนวทางการปฏิบัติ
<p>2) การควบคุมการจำกัดการติดตั้งซอฟต์แวร์ จากการสำรวจพบว่าภัยคุกคามที่เกิดมากที่สุดคือ ข้อผิดพลาดทางเทคนิคของฮาร์ดแวร์, ข้อผิดพลาดทางเทคนิคของซอฟต์แวร์ และ เทคโนโลยีล้ำสมัย จากการทบทวนวรรณกรรมส่วนมากสาเหตุเกิดจากโรงพยาบาลไม่มีกฎเกณฑ์ควบคุมการติดตั้งซอฟต์แวร์โดยผู้ใช้งานต้องมีการกำหนดและปฏิบัติตาม อีกทั้งยังมีการใช้ระบบปฏิบัติการที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้ให้บริการ จึงส่งผลให้มีภัยคุกคามจากไวรัสและซอฟต์แวร์ไม่พึงประสงค์ เป็นสาเหตุทำให้เกิดข้อผิดพลาดทางเทคนิคของซอฟต์แวร์รวมถึงฮาร์ดแวร์</p> <p>(ค่ามัธยฐานของการประเมินค่า (Rating Scale) จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 17 ท่าน เท่ากับ 5 หมายถึง สามารถนำไปปฏิบัติได้มากที่สุด ค่าฐานนิยม เท่ากับ 5 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์หรือค่า IR (Interquartile Range) เท่ากับ 0.5 แสดงว่าความคิดเห็นที่ได้จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญสอดคล้องกัน)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจำกัดการติดตั้งซอฟต์แวร์ (ไพศาลลักษณ์นุรักษ์, 2555) ควรมีการจัดตั้งนโยบายการควบคุมการกำหนดสิทธิให้แก่ผู้ใช้งาน (User privilege) โดยกำหนดสิทธิการใช้อุปกรณ์และระบบคอมพิวเตอร์ เช่น สิทธิการติดตั้งซอฟต์แวร์บนคอมพิวเตอร์ ให้แก่ผู้ใช้งานให้เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยต้องให้สิทธิ์เฉพาะเท่าที่จำเป็นแก่การปฏิบัติหน้าที่ และได้รับความเห็นชอบจากผู้มีอำนาจหน้าที่ รวมทั้งทบทวนสิทธิ์ดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอโดยนโยบายนั้น สามารถบังคับใช้ได้ อย่างเห็นผลและรัดกุม เพื่อป้องกันผลกระทบโดยรวมของระบบในโรงพยาบาล</li> <li>ซอฟต์แวร์ที่ดีต้องสามารถกำหนดสิทธิ์ได้อย่างชัดเจน ไม่จำเป็นจะต้องกำหนดในเอกสารหรือเป็นลายลักษณ์อักษรเสมอไป ซึ่งอาจจะส่งผลต่อการทำงานที่ล่าช้า ควรปรับไปใช้ตามสภาพแวดล้อมและการใช้งานของแต่ละโรงพยาบาล</li> <li>ควรมีการ software ป้องกันไวรัส (Anti-Virus) ติดตั้งทั้งในเครื่องที่จะต้องมีการรับข้อมูลจากภายนอก และเครื่องที่ไม่มีการรับข้อมูลจากภายนอก เช่น เครื่องมือแพทย์ที่เชื่อมต่อกับระบบภายใน และควรอบรมผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ในการป้องกันไวรัสและสิ่งคุกคามอื่นๆอีกด้วย</li> </ul>

ข้อค้นพบ	แนวทางการปฏิบัติ
<p>3) การควบคุมนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศด้านความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการภายนอกจากการสำรวจพบว่าภัยคุกคามที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือคุณภาพของบริการ, ข้อผิดพลาดทางเทคนิคของซอฟต์แวร์ และ เทคโนโลยีล้ำสมัย จากการทบทวนวรรณกรรมส่วนมากสาเหตุเกิดจากโรงพยาบาลไม่มีการกำหนดและตกลงกับผู้ให้บริการภายนอก และการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร ที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงทรัพย์สินขององค์กร ผู้ให้บริการเข้าถึงระบบสารสนเทศหรือสินทรัพย์สารสนเทศขององค์กรโดยไม่ต้องได้รับอนุญาต ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้เกิดภัยคุกคามในด้านคุณภาพการให้ที่ไม่น่าไว้วางใจ</p> <p>(ค่ามัธยฐานของการประเมินค่า (Rating Scale) จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 17 ท่าน เท่ากับ 5 หมายถึง สามารถนำไปปฏิบัติได้มากที่สุด ค่าฐานนิยม เท่ากับ 5 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์หรือค่า IR (Interquartile Range) เท่ากับ 1 ค่าสถิติกรณีเท่ากับ 1 แสดงว่าความคิดเห็นที่ได้จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญสอดคล้องกัน)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ควรมีการกำหนดและตกลงกับผู้ให้บริการภายนอก และจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร ในด้านความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เพื่อลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลโดยผู้ให้บริการภายนอก ควรกำหนดแนวทางปฏิบัติให้ชัดเจนและมีสื่อสารกับพนักงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>• ควรมีการจำกัดพื้นที่ที่บุคคลภายนอกเข้าถึง เช่น หน่วยงานต้องมีการจำกัดพื้นที่การเข้าถึงอย่างรัดกุมของบุคคลภายนอกที่อาจเข้ามาในพื้นที่ได้ ในส่วนของเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการภายนอก ต้องติดบัตรประจำตัวตลอดเวลาขณะ ปฏิบัติหน้าที่ในบริเวณโรงพยาบาล</li> <li>• การเชื่อมต่อระยะไกลจากผู้ให้บริการภายนอก ควรมีการกำหนดรหัสผ่านและการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างชัดเจน มีระบบระบุตัวตนและรหัสผ่านในการเข้าถึง (VPN) รวมถึงการกำหนดสิทธิการเข้าถึงระบบ</li> <li>• ระบบปฏิบัติการของโรงพยาบาลควรมีการเปิดใช้รหัสผ่าน (User Credential) ที่ให้ใช้ล็อกอิน เพื่อเป็นการยืนยันตัวตนก่อนที่จะเข้าถึงระบบสารสนเทศ ป้องกันไม่ให้ผู้ให้บริการภายนอกรวมถึงคนไข้เข้าถึงข้อมูลของโรงพยาบาล และควรพิจารณาถึงความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศที่มีการใช้งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น Proxy อีกด้วย</li> </ul>

ข้อค้นพบ	แนวทางการปฏิบัติ
<p>4) ห่วงโซ่การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยผู้ให้บริการภายนอก จากการสำรวจพบว่าภัยคุกคามที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือ ข้อผิดพลาดทางเทคนิคของฮาร์ดแวร์ ข้อผิดพลาดทางเทคนิคของซอฟต์แวร์ และ เทคโนโลยี ล้าสมัย จากการทบทวนวรรณกรรมส่วนมากสาเหตุเกิดจากในข้อตกลงกับผู้ให้บริการภายนอก ไม่มีการระบุความเสี่ยงอันเกิดจากห่วงโซ่การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยผู้ให้บริการภายนอกที่ให้บริการต่างๆภายในโรงพยาบาล อีกทั้งไม่มีการดำเนินการตามวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมเพื่อจัดการความเสี่ยงหรือผลกระทบที่มี หรือที่อาจเกิดขึ้น, มาตรการและแนวทางการจัดการตอบสนองต่อภัยคุกคามต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยให้ครอบคลุมถึงการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการภายนอก (Supplier relationship) ในการจัดการตามวงจร Supply Chain ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ตัวอย่างเช่นโรงพยาบาลและผู้ให้บริการไม่มีข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบงานด้านโปรดักต์เครือข่ายความเร็วสูง เพื่อเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลภายนอก เป็นสาเหตุทำให้เกิดเหตุการณ์โทรคมนาคมล่มบ่อยครั้ง ส่งผลให้มีโอกาสเกิดข้อผิดพลาดทางเทคนิคของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เนื่องจากอุปกรณ์ทางเครือข่าย (Network) ไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบฐานข้อมูล อีกทั้งยังมีการใช้เทคโนโลยีล้าสมัย ซึ่งทำให้ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้ให้บริการเท่าที่ควร (ค่ามัธยฐานของการประเมินค่า (Rating Scale) จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 17 ท่าน เท่ากับ 4 หมายถึง สามารถนำไปปฏิบัติได้มาก ค่าฐานนิยม เท่ากับ 4 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์หรือค่า IR (Interquartile Range) เท่ากับ 1 ค่าสถิติกรณีเท่ากับ 1 แสดงว่าความคิดเห็นที่ได้จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญสอดคล้องกัน)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ควรมีข้อตกลงกับผู้ให้บริการภายนอกโดยระบุความเสี่ยงอันเกิดจากห่วงโซ่การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยผู้ให้บริการภายนอก, การยอมรับนโยบายและการควบคุมด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศขององค์กร โดยการสร้างขอบเขต รายละเอียด และระดับการให้บริการ (Service Level Agreement), มีการระบุถึงแผนการรับมือในกรณีที่คลาดเคลื่อน หรือระบบล่มอันเนื่องมาจากผู้ให้บริการภายนอก มีการกำหนดข้อตกลง และการกำหนดการชดเชยค่าเสียหาย และการจัดทำเอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับมาตรการการควบคุมเพื่อให้มั่นใจ ได้ว่าระบบงานของผู้ให้บริการจากภายนอกสามารถรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ</li> <li>• ควรมีการกำหนดและแนวปฏิบัติในการควบคุมดูแลสินค้าและบริการ ตลอด supply chain เพื่อให้เกิดในเรื่องของ integrity และ reliability ของข้อมูลระบบสารสนเทศทางการแพทย์ และที่สำคัญต้องตรวจสอบได้ว่าถ้ามีปัญหาก่อขึ้นเกิดที่จุดไหนของ supply chain</li> <li>• ควรมีการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจกับ user เพื่อให้ตระหนักเห็นความสำคัญและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน</li> </ul>

ข้อค้นพบ	แนวทางการปฏิบัติ
<p>5) การประเมินและตัดสินใจต่อสถานการณ์ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ จากการสำรวจพบว่าภัยคุกคามที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือ จากตัวบุคคล, ข้อผิดพลาดทางเทคนิคของซอฟต์แวร์ และ เทคโนโลยีล้ำสมัย จากการทบทวนวรรณกรรมส่วนมากสาเหตุเกิดจากตัวบุคคลผู้ใช้งานระบบของโรงพยาบาลไม่ตระหนักต่อสถานการณ์ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ</p> <p>(ค่ามัธยฐานของการประเมินค่า (Rating Scale) จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 17 ท่าน เท่ากับ 4 หมายถึง สามารถนำไปปฏิบัติได้มาก ค่าฐานนิยม เท่ากับ 5 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์หรือค่า IR (Interquartile Range) เท่ากับ 1 ค่าสถิติการถี่เท่ากับ 1 แสดงว่าความคิดเห็นที่ได้จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญสอดคล้องกัน)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ควรมีการสร้างความตระหนักและพัฒนาบุคลากรโดยการ ให้ความรู้ ฝึกอบรมด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศให้กับพนักงาน เช่น ควรมีการอบรมเรื่อง Privacy ของข้อมูลการรักษา รวมถึงการจัดสัมมนาเพื่อเผยแพร่นโยบาย และแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ รวมถึงมีการซ้อมในสถานการณ์ต่างๆ หรือการทดสอบ (Demonstration) ในกรณีเสมือนเหตุการณ์จริงๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ รวมถึงกำหนดหน้าที่รับผิดชอบการเข้าร่วมการอบรมในแต่ละครั้งอย่างชัดเจน และควรทำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความพร้อมในการรับมือกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้จริง</li> <li>• ควรมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติหากผู้ใช้งานสามารถประเมินหรือระบุได้แล้วว่าเกิดภัยคุกคามจะตัดสินใจทำอะไรต่อ และควรมีระบบที่คอยแจ้งเตือนหรือช่วยให้ผู้ใช้งานรับรู้ถึงความผิดปกติเพื่อที่จะประเมินและตัดสินใจว่าจะทำอะไร</li> <li>• ควรมีการซักซ้อมในเรื่องความปลอดภัยในระยะเวลาที่กำหนด เช่นประจำปี เป็นต้น</li> </ul>

ข้อค้นพบ	แนวทางการปฏิบัติ
<p>6) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ จากการสำรวจพบว่าภัยคุกคามที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือ ข้อผิดพลาดทางเทคนิคของฮาร์ดแวร์, ข้อผิดพลาดทางเทคนิคของซอฟต์แวร์ และ เทคโนโลยีล้ำสมัย จากการทบทวนวรรณกรรมส่วนมากสาเหตุเกิดจากเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศไม่ได้รับการตอบสนองเพื่อจัดการกับปัญหาตามขั้นตอนปฏิบัติที่จัดทำไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งทำให้เกิดมัลแวร์หรือไวรัสภายในเครือข่าย เป็นสาเหตุของการเกิดข้อผิดพลาดทางเทคนิคของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมถึงไม่ได้รับการสนับสนุนซอฟต์แวร์แอนติไวรัสเวอร์ชันที่ล้ำสมัยจากเจ้าของผลิตภัณฑ์</p> <p>(ค่ามัธยฐานของการประเมินค่า (Rating Scale) จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 17 ท่าน เท่ากับ 4 หมายถึง สามารถนำไปปฏิบัติได้มาก ค่าฐานนิยม เท่ากับ 5 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์หรือค่า IR (Interquartile Range) เท่ากับ 1 แสดงว่าความคิดเห็นที่ได้จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญค่อนข้างสอดคล้องกัน)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• โรงพยาบาลควรมีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Response to information security incidents) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร กำหนดให้มีการรายงานสถานการณ์ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศตามระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ หากส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งานเป็นจำนวนมาก ต้องประกาศให้ทราบโดยรวดเร็ว และกำหนดให้มีระบบป้องกันผู้บุกรุก โดยดำเนินการตรวจสอบ Log File หรือรายงานของระบบป้องกันการบุกรุก ระบบไฟร์วอลล์ และระบบป้องกันภัยคุกคามทางอินเทอร์เน็ต ภัยคุกคามทางอินเทอร์เน็ตหรือมัลแวร์(Malware) ประกอบด้วย ไวรัส โทรจัน รวมถึงสเปย์แวร์</li> <li>• รายงานสถานการณ์ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศควรส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อทำการทบทวน และจัดทำ Business Continuity Plan อันเนื่องมาจากสาเหตุของภัยคุกคามต่างๆที่มีผลกระทบต่อระบบสารสนเทศ มีการอบรม สื่อสาร เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ใช้งานมากขึ้น</li> <li>• เมื่อตอบสนองหรือจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้แล้ว ควรพิจารณากับการรับมือกับช่องโหว่ที่เกิดขึ้น เช่น ช่องโหว่ หรือ ภัยคุกคามนั้นๆมีผลกระทบไปยังส่วนอื่นๆ ต่อหรือไม่ และกรณีที่เกิดการได้ครบถ้วนแล้วก็ควรบันทึกสรุปเหตุการณ์ว่าเกิดขึ้นเพราะอะไร มีผลกระทบอย่างไร ดำเนินการแก้ไขอย่างไร เพื่อเป็นข้อมูลที่เขาไว้ใช้ในอนาคต</li> </ul>

ข้อค้นพบ	แนวทางการปฏิบัติ
<p>7) สภาพความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ประมวลผลสารสนเทศ จากการสำรวจพบว่าภัยคุกคามที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือ จากตัวบุคคล, ข้อผิดพลาดทางเทคนิคของฮาร์ดแวร์ และ เทคโนโลยีล้ำสมัย จากการทบทวนวรรณกรรมส่วนมากสาเหตุเกิดจากอุปกรณ์ประมวลผลสารสนเทศไม่มีการเตรียมการสำรองไว้อย่างเพียงพอเพื่อให้ตรงตามความต้องการด้านสภาพความพร้อมใช้ที่กำหนดไว้ ผู้ใช้งานระบบไม่ตระหนักต่อความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ประมวลผลสารสนเทศ หรือการไม่ตรวจเช็คอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรือระบบปฏิบัติการให้ทันสมัย เช่น การทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งบางครั้งทำให้เกิดข้อผิดพลาดทางเทคนิคของฮาร์ดแวร์ (ค่ามัธยฐานของการประเมินค่า (Rating Scale) จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 17 ท่าน เท่ากับ 4 หมายถึง สามารถนำไปปฏิบัติได้มาก ค่าฐานนิยม เท่ากับ 5 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์หรือค่า IR (Interquartile Range) เท่ากับ 1 ค่าสถิติการถี่เท่ากับ 1 แสดงว่าความคิดเห็นที่ได้จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญสอดคล้องกัน)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• โรงพยาบาลควรมีการเตรียมอุปกรณ์ประมวลผลสารสนเทศอย่างเพียงพอต่อตามต้องการด้านสภาพการพร้อมใช้ที่กำหนดไว้, กำหนดอายุการใช้งาน และการบำรุงรักษาของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์, ซอฟต์แวร์, ระบบปฏิบัติการ ระบบเครือข่าย เช่น Cloud Computing จะต้องไม่ออกแบบเครือข่ายในลักษณะที่ เกิดข้อผิดพลาดในจุดเดียว ส่งผลกระทบกับส่วนอื่นๆ ในวงกว้าง และต้องมีการทดสอบสภาพพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศต่างๆ, ระบบสำรอง เช่น ระบบสำรองไฟในห้องผ่าตัดและจุดสำคัญต่างๆในโรงพยาบาล ระบบแผนเตรียมพร้อมกรณีฉุกเฉิน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง (แผนประจำปี) หรือตามความเหมาะสมโดยคำนึงถึงความเสี่ยงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น เพื่อให้ระบบมีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ (กระทรวงสาธารณสุข, 2556)</li> </ul>

ข้อค้นพบ	แนวทางการปฏิบัติ
<p>8) นโยบายการพัฒนาระบบให้มีความมั่นคงปลอดภัยจากการสำรวจพบว่าภัยคุกคามที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือเทคโนโลยีล้ำสมัย ข้อผิดพลาดทางเทคนิคของซอฟต์แวร์ คุณภาพของบริการ และการโจมตีซอฟต์แวร์จากการทบทวนวรรณกรรมส่วนมากสาเหตุเกิดจาก ไม่มีกฎเกณฑ์สำหรับการพัฒนาซอฟต์แวร์และระบบต้องมีการกำหนดและปฏิบัติตามสำหรับการพัฒนาระบบของโรงพยาบาล เนื่องจากมีการใช้เทคโนโลยีล้ำสมัย และ คุณภาพของบริการ เช่นระบบไฟฟ้า, โทรคมนาคม เกิดขึ้นบ่อยครั้ง จึงทำให้ข้อผิดพลาดทางเทคนิคของซอฟต์แวร์ในช่วงการพัฒนาระบบของโรงพยาบาล (ค่ามัธยฐานของการประเมินค่า (Rating Scale) จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 17 ท่าน เท่ากับ 4 หมายถึง สามารถนำไปปฏิบัติได้มาก ค่าฐานนิยม เท่ากับ 5 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์หรือค่า IR (Interquartile Range) เท่ากับ 1.5 ค่าสถิติกรณีเท่ากับ 1 แสดงว่าความคิดเห็นที่ได้จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญสอดคล้องกัน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ควรมีกฎเกณฑ์สำหรับการพัฒนาซอฟต์แวร์และระบบต้องมีการกำหนดและปฏิบัติตามสำหรับการพัฒนาระบบของโรงพยาบาล ผู้พัฒนาระบบสารสนเทศต้องมีกระบวนการเพื่อควบคุมการเปลี่ยนแปลงแก้ไขซอฟต์แวร์สำหรับระบบสารสนเทศที่ใช้งานจริง และควรมีแผนสำรองในการรองรับกรณีเกิดเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อระบบเกิดขึ้น</li> <li>• มีนโยบายให้ความสำคัญในการประยุกต์ใช้วงจรการพัฒนาระบบ (SDLC) สำหรับการวางแผนความปลอดภัย ประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เกี่ยวกับ Secure Software Development Life Cycle ให้นักพัฒนาระบบทราบ ในขั้นตอนของการพัฒนาระบบสำหรับการสร้างระบบ และในขั้นตอนของการปฏิบัติงานสำหรับการพัฒนาซอฟต์แวร์ให้มีรูปแบบความปลอดภัย (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, 2552) เช่น ควรระบุรายละเอียดว่าต้องทำอะไร เช่น penetration testing, code review เป็นต้น</li> <li>• ควรมีการจัดหานิตบุคคลที่มีความชำนาญในการให้คำปรึกษาในการลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นในโรงพยาบาล</li> </ul>

ข้อค้นพบ	แนวทางการปฏิบัติ
<p>9) หลักการวิศวกรรมระบบด้านความมั่นคงปลอดภัยสำรวจพบว่าภัยคุกคามที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือ จากตัวบุคคล, ข้อผิดพลาดทางเทคนิคของซอฟต์แวร์ และข้อผิดพลาดทางเทคนิคของฮาร์ดแวร์ล่าสุด จากการทบทวนวรรณกรรมส่วนมากสาเหตุเกิดจาก หลักการวิศวกรรมระบบให้มีความมั่นคงปลอดภัยไม่มีการกำหนดขึ้นมาเป็นลายลักษณ์อักษร ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และประยุกต์กับการพัฒนาระบบ รวมถึงผู้พัฒนาระบบไม่ตระหนัก จึงทำให้เกิด ข้อผิดพลาดทางเทคนิคของซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์</p> <p>(ค่ามัธยฐานของการประเมินค่า (Rating Scale) จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 17 ท่าน เท่ากับ 4 หมายถึง สามารถนำไปปฏิบัติได้มาก ค่าฐานนิยม เท่ากับ 4 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์หรือค่า IR (Interquartile Range) เท่ากับ 1 ค่าสถิติกรณีเท่ากับ 1 แสดงว่าความคิดเห็นที่ได้จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญสอดคล้องกัน)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ควรมีการกำหนดหลักการวิศวกรรมระบบให้มีความมั่นคงปลอดภัยขึ้นมาเป็นลายลักษณ์อักษรปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และประยุกต์กับการพัฒนาระบบ เช่น ภาษาคอมพิวเตอร์มีความยืดหยุ่นมีส่วนประกอบพร้อมสำหรับการสร้างความสามารถในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบตลอดเวลาที่ต้องการผลลัพธ์ รูปแบบโครงสร้างเป็นทางการคือ รูปแบบที่ใช้กำหนดลักษณะการรับข้อมูล เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงยากบางครั้งในการพัฒนาโปรแกรมอาจจะใช้ข้อมูลจากแหล่งที่ไม่น่าเชื่อถือ, ผู้พัฒนาโปรแกรมใช้ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (SSL) ในการที่จะส่งข้อมูลที่ละเอียดอ่อนรวมถึงหมายเลขบัตรเครดิต เช่น ควรคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลด้านการเงินของโรงพยาบาล, ข้อมูลประกันสุขภาพกับบริษัทประกันภัย และข้อมูลส่วนบุคคลอื่นๆ, ควรนำระบบงานที่สำคัญไปอยู่หลัง Firewall, ปิดช่องโหว่ของระบบให้เหลือน้อยที่สุด หรือการออกแบบด้านความปลอดภัยต้องให้ง่ายสำหรับการทำความเข้าใจ (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, 2552)</li> </ul>



ข้อค้นพบ	แนวทางการปฏิบัติ
<p>10) สภาพแวดล้อมของการพัฒนาระบบที่มีความมั่นคงปลอดภัย จากการสำรวจพบว่าภัยคุกคามที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือ จากตัวบุคคล, เทคโนโลยีล้ำสมัย และคุณภาพของบริการ จากการทบทวนวรรณกรรมส่วนมากสาเหตุเกิดจากหลักการโรงพยาบาลไม่มีการจัดทำและป้องกันอย่างเหมาะสมต่อสภาพแวดล้อมของการพัฒนาระบบที่มีความมั่นคงปลอดภัย ทั้งการพัฒนาและปรับปรุงระบบเพิ่มเติมตลอดวงจรชีวิตของการพัฒนาระบบ</p> <p>(ค่ามัธยฐานของการประเมินค่า (Rating Scale) จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 17 ท่าน เท่ากับ 5 หมายถึง สามารถนำไปปฏิบัติได้มากที่สุด ค่าฐานนิยม เท่ากับ 5 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์หรือค่า IR (Interquartile Range) เท่ากับ 1 ค่าสถิติถิกรณีเท่ากับ 1 แสดงว่าความคิดเห็นที่ได้จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญสอดคล้องกัน)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ควรมีการกำหนดมาตรการในการควบคุมและป้องกันการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการใช้งานหรือเข้าถึงพื้นที่ใช้งานในระบบสารสนเทศ เช่น การควบคุมการเข้าออก กำหนดบริเวณสำหรับการเข้าถึงชั้นความลับของข้อมูลต่างๆ หรือบริเวณที่ต้องมีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการพัฒนาระบบ และมีระบบสนับสนุนการทำงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานที่เพียงพอต่อความต้องการใช้งานเพื่อหลีกเลี่ยงความไม่สมบูรณ์ในการพัฒนาระบบที่อาจจะมีผลกระทบต่อโครงสร้างของระบบ เช่น ระบบสำรองกระแสไฟฟ้า (UPS), เครื่องกำเนิดกระแสไฟฟ้าสำรอง (Generator), ระบบควบคุมอากาศ และควบคุมความชื้น (กระทรวงสาธารณสุข. 2556) ควรมีการทดสอบระบบก่อนใช้งานจริง เช่น มีการคำนวณจำนวนชั่วโมงของการสำรองไฟ ให้ตอบโจทย์การทำงานให้มากที่สุดตามความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป และมีการบำรุงดูแลระบบอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>

ข้อค้นพบ	แนวทางการปฏิบัติ
<p>11) การทดสอบด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบจากการสำรวจพบว่าภัยคุกคามที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือ จากตัวบุคคล เทคโนโลยีล้ำสมัย และข้อผิดพลาดทางเทคนิคของซอฟต์แวร์จากการทบทวนวรรณกรรมส่วนมากสาเหตุเกิดจากไม่มีการทดสอบคุณสมบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบต้องมีการดำเนินการในระหว่างที่ระบบอยู่ในช่วงการพัฒนา</p> <p>(ค่ามัธยฐานของการประเมินค่า (Rating Scale) จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 17 ท่าน เท่ากับ 4 หมายถึง สามารถนำไปปฏิบัติได้มาก ค่าฐานนิยม เท่ากับ 5 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์หรือค่า IR (Interquartile Range) เท่ากับ 1 ค่าสถิติกรณีเท่ากับ 1 แสดงว่าความคิดเห็นที่ได้จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญสอดคล้องกัน)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การทดสอบด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบ แผนแนวทางปฏิบัติ มีการทดสอบคุณสมบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบต้องมีการดำเนินการในระหว่างที่ระบบอยู่ในช่วงการพัฒนา และการทดสอบด้านความมั่นคงปลอดภัยต้องทำการทดสอบการใช้งานในช่วงของการพัฒนา หากไม่ผ่านการทดสอบต้องแก้ไขให้แล้วเสร็จก่อนการส่งมอบ (สำนักงานบริหารคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2558) และมีการทดสอบระบบก่อนการใช้งานจริง เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามความต้องการหากมีข้อผิดพลาดสามารถแก้ไขได้ตรงจุดโดยไม่กระทบกับผู้ให้บริการ</li> <li>ควรมีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้พัฒนาระบบและสร้างความตระหนักแน่นยำในการทดสอบคุณสมบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบซึ่งถูกละเลยในบางครั้งให้มากขึ้น</li> <li>ต้องคำนึงถึงการทดสอบในสภาพแวดล้อมที่สมจริง มีการทดสอบที่ครอบคลุม โดยต้องมั่นใจว่าข้อมูลหรือฟังก์ชันการทำงานของระบบต้องมีความปลอดภัย ไม่มีช่องโหว่ โดยสิ่งที่ต้องให้ความสนใจในการทดสอบด้านนี้ คือ confidentiality, integrity, authentication, availability, authorization and non-repudiation ประเด็นเหล่านี้ต้องได้รับการยอมรับ</li> </ul>

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษางานแต่ละหน่วยงานในโรงพยาบาลให้ครอบคลุมทุกโรงพยาบาล เช่นโรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานคร หรือ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอื่นๆ โดยอาจจะศึกษาจากตัวแปรอื่นๆ หรือ การนำแนวทางปฏิบัติที่กล่าวมาไปประยุกต์ในโรงพยาบาล หรือหน่วยงานต่างๆ ในการประสิทธิภาพในการควบคุมภัยคุกคามของระบบสารสนเทศก่อนและหลังนำแนวทางไปประยุกต์ใช้

### กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ผศ. ดร.โกวิท ทรัพย์พิศาล อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ผศ. ดร.วศิน ชูประยูร ผู้อำนวยการหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ และ ดร.วรพรรณ มาษะศิริานนท์ อาจารย์วิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำหรับการเป็นกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ขอขอบพระคุณ ดร.สุทธิศักดิ์ จันทวงษ์ไธ (อาจารย์วิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยรังสิต), นพ.วิจารณ์ เทวธารานนท์ (แพทย์สาขาอายุรศาสตร์ โรงพยาบาล สมิติเวช ธนบุรี) และคุณประสิทธิ์ ผาดี (ผู้ช่วยผู้จัดการ แผนกคอมพิวเตอร์ โรงพยาบาล จักรรัตน์) ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางทั้ง 17 ท่านในการแสดงความคิดเห็นสำหรับแนวทางในการควบคุมความปลอดภัยของระบบสารสนเทศในโรงพยาบาล

### บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข. (2556). แนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ของกระทรวงสาธารณสุข. สืบค้นจาก [http://old.ddc.moph.go.th/cdc/edoc/file\\_itc/policies\\_it\\_2556.pdf](http://old.ddc.moph.go.th/cdc/edoc/file_itc/policies_it_2556.pdf)
- เฉลิม สุวรรณะ. (2554). การรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศกรณีศึกษา ศูนย์การแพทย์สมเด็จ พระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
- ไพศาล ลักษณะนุรักษ์. (2557). คู่มือการจัดทำระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของกรม ทรัพยากรน้ำบาดาล สืบค้นจาก [http://www.dgr.go.th/isdgr/file/it/risk\\_it.pdf](http://www.dgr.go.th/isdgr/file/it/risk_it.pdf)
- ศราวุฒิ จันทะคัด. (2554). การจัดการความปลอดภัยภายในเครือข่ายคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษา: บริษัท แชนด์ แอนด์ซอส์อุตสาหกรรม จำกัด (สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีมหานคร
- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. (2557). ภัยคุกคามความมั่นคงระบบสารสนเทศ. สืบค้นจาก <http://www.pi.ac.th/includes/download.php?id=1808>
- Forbes. Hacking Hospitals And Holding Hostages: Cybersecurity In 2016. (2016). From <https://www.forbes.com/sites/kalevleetaru/2016/03/29/hacking-hospitals-and-holding-hostages-cybersecurity-in-2016/#4a31e4b67d59>
- International Organization for Standardization. (2014). About ISO. from <http://www.iso.org/iso/home/about.html>
- University of South Carolina Board of Trustees. (2014). Information Technology Security. from <https://www.uts.sc.edu/itsecurity/threats.shtml>

พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาตามตัวแบบบิกซิกส์  
และการรู้สารสนเทศของนิสิตระดับปริญญาตรี  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Information-Seeking Educational Behaviors Based on the Big Six™ Model and  
the Information Literacy of Undergraduates at the Faculty of Commerce and  
Accountancy, Chulalongkorn University

สุทัศน์ ทองศรี<sup>1</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ (2) เพื่อศึกษาการรู้สารสนเทศของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศและการรู้สารสนเทศของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วย ตัวแบบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศบิกซิกส์และมาตรฐานการรู้สารสนเทศของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัย และวิจัยประเทศสหรัฐอเมริกา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นิสิตระดับปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ลงทะเบียนในภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2559 จำนวน 353 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินความเที่ยงตรงของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ และหาค่าความเชื่อมั่นของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น

---

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท, หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์  
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, E-mail: suthat@cbs.chula.ac.th

ของแบบสอบถามที่ 0.82 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อทดสอบสมมุติฐานของการวิจัย โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แบบสอบถามกลับมา 353 ชุด เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

นิสิตระดับปริญญาตรีคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการบัญชี ซึ่งนิสิตเหล่านี้เข้าใช้ห้องสมุดโดยรวมส่วนใหญ่มีความถี่ประมาณ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ขณะเดียวกันนิสิตนิยมใช้สารสนเทศทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ยังพบว่านิสิตนิยมใช้สารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบเอกสารฉบับพิมพ์มากกว่าอิเล็กทรอนิกส์ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละขั้นตอนพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 2 ขั้นตอนคือการกำหนดกลยุทธ์ในการแสวงหาสารสนเทศและการระบุแหล่งและการเข้าถึงสารสนเทศ ในทำนองเดียวกันอยู่ในระดับมาก 4 ขั้นตอน ซึ่งขั้นตอนที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือการประเมินผลลัพธ์ และมีการรู้สารสนเทศตามมาตรฐานสามมิติของการรู้สารสนเทศของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและวิจัยประเทศสหรัฐอเมริกา โดยรวมทั้ง 3 มาตรฐานอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ซึ่งมาตรฐานที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือมาตรฐานที่ 3 ผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยโดยเทคนิคการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่าพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศตามตัวแบบบิกชีกส์กับการรู้สารสนเทศตามมาตรฐานการรู้สารสนเทศของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและวิจัยประเทศสหรัฐอเมริกาโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงเส้นในทิศทางบวกอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านและทุกมาตรฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ การรู้สารสนเทศ ตัวแบบบิกชีกส์ มาตรฐานสามมิติของการรู้สารสนเทศสำหรับอุดมศึกษา

## Abstract

In this thesis, the researcher studies (1) the information-seeking behaviors of selected undergraduates at the Faculty of Commerce and Accountancy, Chulalongkorn University. The researcher also examines (2) the information literacy of the students under study. Furthermore, finally, the researcher determines (3) whether there are positive or negative linear relationships between the information-seeking behaviors and information literacy standards on the basis of the standards of the Association of College and Research Libraries (ACRL) of these students.

The conceptual framework for this inquiry consisted of (1) the Eisenberg-Berkowitz Big Six™ information-seeking behavior process model and (2) the ACRL's information literacy standards.

The sample population consisted of 353 undergraduates, all of whom had registered in the first semester of the academic year 2016 at the Faculty of Commerce and Accountancy, Chulalongkorn University.

The research instrument was a questionnaire tested for validity by experts with Cronbach's  $\alpha$  (alpha) measure of internal consistency showing reliability at the level of 0.82.

In collecting germane data, the researcher distributed questionnaire copies to all 353 members of the sample population. All 353 copies were returned with the data subsequently being analyzed by the researcher.

Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of frequency, percentage, mean, and standard deviation. Pearson's product moment correlation coefficient (PPMCC) method was also employed in testing research hypotheses. Statistical significance was set at the level of .05.

Findings are as follows:

Females, who were studying in the first year of the Accountancy program, constituted the highest proportion of the undergraduates under study. At the same time, these students used information in both Thai and English. Furthermore, it was also found that the students more frequently utilized information in the form of printed matters in comparison to electronically distributed information. Concerning information-seeking the following was found: In applying the Eisenberg-Berkowitz Big Six™ information-seeking behavior process model, the researcher determined that the mean for two steps—information seeking strategies and location of, and access to, information—was determined to be expressed at a moderate level. Means at a high level were found to hold for four steps. The step with the highest mean was evaluation. Information literacy by reference to ACRL standards was found to be displayed at a moderate level for three standards. The standard with the highest mean was Standard Three, viz., [to] evaluate information and its sources critically. In hypothesis testing, the researcher utilized the PPMCC method. Accordingly, the researcher determined that the information-seeking behaviors evaluated by reference to the Eisenberg-Berkowitz Big Six™ information-seeking behavior process model and the ACRL information literacy standard overall showed a positive linear relationship at a moderate level for all aspects and standards at the statistically significant level of .05.

**Keywords:** Information-Seeking behavior, Information Literacy, Big Six™ Model, Information Literacy Standards for Higher Education



## บทนำ

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำที่ผลิตบุคลากรเพื่อตอบสนองความต้องการของธุรกิจของประเทศมาอย่างยาวนาน ตลอดการดำเนินงานที่ผ่านมา คณะฯ มีการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้มีความเป็นสากลเทียบเท่ามหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก พัฒนานิสิต พัฒนาคณาจารย์ และส่งเสริมให้คณาจารย์สร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการ ตลอดจนการสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางการศึกษาเพื่อวางรากฐานที่มั่นคงสำหรับความเจริญก้าวหน้าต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาการอุดมศึกษาฉบับที่ 11 พ.ศ. 2559 ที่กำหนดวิสัยทัศน์ในการดำเนินงานไว้ว่า “อุดมศึกษาเป็นแหล่งองค์ความรู้และพัฒนากำลังคนระดับสูงที่มีคุณภาพเพื่อการพัฒนาชาติอย่างยั่งยืน สร้างสังคมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) บนพื้นฐานปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ทั้งนี้ยังมุ่งเน้นการเชื่อมโยงองค์ความรู้ต่าง ๆ ด้วยนวัตกรรมทางเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ๆ โดยมีห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่รวบรวมองค์ความรู้ทางวิชาการ ศาสตร์ทางด้านบริหารธุรกิจ การบัญชี การตลาด สถิติ และการเงินการธนาคาร มุ่งเน้นให้นิสิต ได้รับข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ องค์ความรู้ ผลงานการวิจัย ทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ที่มีความทันสมัย ซึ่งผู้รับบริการในสถาบันหรือหน่วยงานบริการสารสนเทศมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปตามความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี ห้องสมุดต้องปรับตัวเพื่อรองรับสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อทราบข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและนำมาวิเคราะห์หาแนวทางพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศที่สามารถตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศโดยประยุกต์ใช้ตัวแบบการแก้ปัญหาสารสนเทศบีกชีกส์ ทั้ง 6 ด้านประกอบด้วย การนิยามภาระงาน การกำหนดกลยุทธ์ในการแสวงหาสารสนเทศ การระบุแหล่งสารสนเทศและการเข้าถึง การใช้สารสนเทศ การสังเคราะห์สารสนเทศ และการประเมินผลลัพธ์ ซึ่งเป็นตัวแบบที่เป็นที่ใช้นานมาก ทั้งในโรงเรียน สถาบันอุดมศึกษา โครงการการศึกษาฝึกอบรมผู้ใหญ่ โดยตัวแบบนี้อธิบายกระบวนการการแสวงหา รวมถึงทักษะการรู้สารสนเทศของนิสิตโดยใช้มาตรฐานสามมิติของการรู้สารสนเทศของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและวิจัย 3 มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศประกอบด้วยมาตรฐานที่ 1 การกำหนดชนิดและขอบเขตสารสนเทศ

มาตรฐานที่ 2 การเข้าถึงสารสนเทศและการแก้ปัญหาสารสนเทศ และมาตรฐานที่ 3 ประเมินสารสนเทศและแหล่งที่ผลิตสารสนเทศอย่างมีวิจารณญาณและสามารถบูรณาการสารสนเทศที่เลือกเข้ากับฐานความรู้เดิมได้ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการจัดบริการสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ให้ตรงกับความต้องการของนิสิต และเป็นแนวทางในการสร้างเสริมพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้วยตนเอง และการรู้สารสนเทศตามเกณฑ์มาตรฐานการรู้สารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและการรู้สารสนเทศรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและการรู้สารสนเทศของนิสิตระดับปริญญาตรีคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### สมมติฐานการวิจัย

1) การนิยามภาระงาน และการกำหนดกลยุทธ์ในการแสวงหาสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงเส้นทิศทางบวกกับระดับการรู้สารสนเทศมาตรฐานที่ 1 การกำหนดชนิดและขอบเขตสารสนเทศ 2) การระบุแหล่งสารสนเทศและการเข้าถึงและการนำสารสนเทศมาใช้มีความสัมพันธ์เชิงเส้นทิศทางบวกกับระดับการรู้สารสนเทศมาตรฐานที่ 2 การเข้าถึงสารสนเทศและการแก้ปัญหาสารสนเทศ 3) การสังเคราะห์และการประเมินผลมีความสัมพันธ์เชิงเส้นทิศทางบวกกับระดับการรู้สารสนเทศมาตรฐานที่ 3 การประเมินสารสนเทศและแหล่งที่ผลิตสารสนเทศอย่างมีวิจารณญาณและสามารถบูรณาการสารสนเทศที่เลือกกับฐานความรู้เดิมได้

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

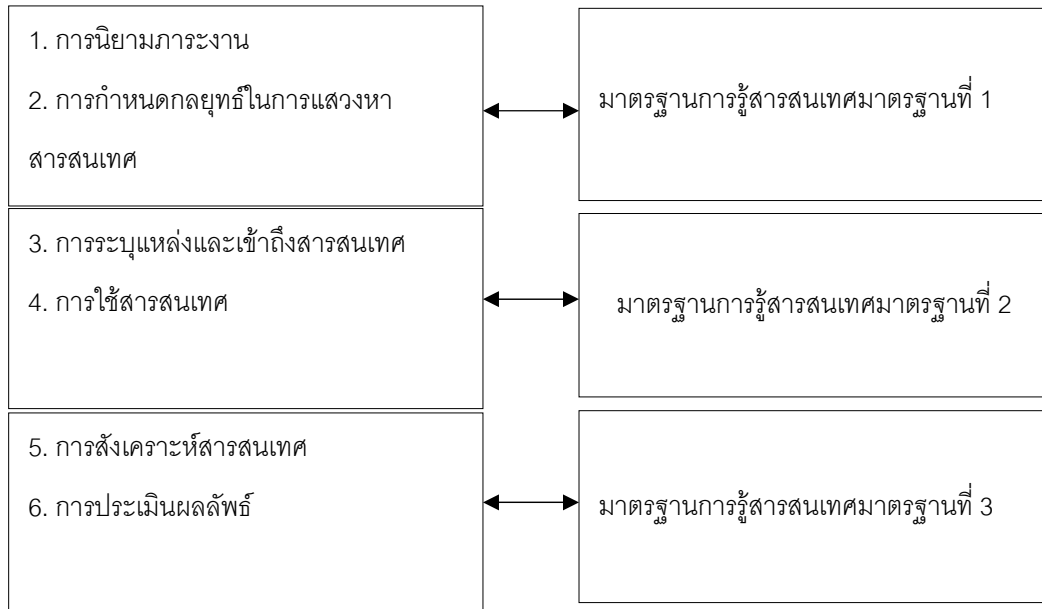
ได้ทราบถึงพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนิสิตและระดับการรู้สารสนเทศรวมถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและการรู้สารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศและตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของนิสิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### ขอบเขตของการวิจัย/ตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัยและตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

- 1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่กำลังศึกษาในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2559 ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1-4 ทั้ง 4 หลักสูตร จำนวน 2,975 คน (สำนักทะเบียนและประเมินผลคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย) สุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มอย่างง่ายและได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 353 คน
- 2) ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรเพื่อหาค่าความสัมพันธ์เชิงเส้นจากตัวแบบบิกซิกส์ 6 ขั้นตอน และมาตรฐานการรู้สารสนเทศสำหรับระดับอุดมศึกษา 3 มาตรฐานของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและวิจัยแห่งสหรัฐอเมริกา (ACRL)

### กรอบแนวคิดในการทำวิจัย



กรอบแนวความคิดในการทำวิจัยเรื่องพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาตามตัว  
 แบบบักซิกส์ และการรู้สารสนเทศของนิสิตระดับปริญญาตรีคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์  
 มหาวิทยาลัย ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี ตัวแบบ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ  
 การแสวงหาสารสนเทศและการรู้สารสนเทศโดยประยุกต์และพัฒนามาจากตัวแบบ บักซิกส์ และมาตรฐาน  
 การรู้สารสนเทศ 3 ข้อที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษามาจาก  
 ห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดวิจัยประเทศสหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และสหรัฐอเมริกา โดยผู้วิจัยสร้างกรอบแนวความคิด  
 ดังภาพและนำมาเป็นแนวทางการสร้างสมมติฐานการวิจัยและวิธีการดำเนินการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

พฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง วิธีการที่กระทำเพื่อให้ได้ข้อมูล ความรู้ ข่าวสาร ตำรา บทความวิชาการ องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ อย่างมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการและวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาโดยจำแนกตามตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศบิกซิกส์

การรู้สารสนเทศ หมายถึง การตระหนักรู้ที่นิสิตรับรู้ถึงความจำเป็นของสารสนเทศ การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ การพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์และประเมินสารสนเทศ การจัดระบบประมวลสารสนเทศ การประยุกต์ใช้สารสนเทศ เพื่อการตัดสินใจอย่างสร้างสรรค์ ตามเกณฑ์มาตรฐานสามัตถิยะการรู้สารสนเทศสำหรับอุดมศึกษาของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและวิจัยประเทศสหรัฐอเมริกา

## ปริทัศน์วรรณกรรม

### ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศตามกระบวนการบิกซิกส์ (Big6 Skill Model)

พฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศตามกระบวนการตัวแบบบิกซิกส์ ถูกพัฒนาขึ้นโดย ไมเคิล ไอเซนเบิร์ก และโรเบิร์ต เบอโกวิทซ์ (Mike Eisenberg and Bob Berkowitz, 1988) เป็นกระบวนการศึกษาตามตัวแบบที่ได้รับความนิยมและถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานการศึกษาทั้งในโรงเรียน และสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการทำวิจัย เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ นอกจากนี้จะเป็นตัวแบบที่อธิบายกระบวนการการแสวงหาสารสนเทศแล้วยังเป็นตัวแบบการสอนทักษะการรู้สารสนเทศ และตัวแบบของการศึกษาค้นคว้าวิจัย และช่วยให้นิสิตเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ตรงตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ (ดรุณี พรายแสงเพชร, 2548; วีระเดช เชื้อนาม, 2545) ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน (ประวิติวงศ์ ยางกลาง, 2549; ศิริพร ทวีชาติ, 2545)

1) การนิยามภาระงาน (Task definition) คือ หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารสนเทศโดยเริ่มต้นจากการเข้าใจว่าปัญหานั้นคืออะไร มีที่มาของปัญหาจากที่ใด และระบุสารสนเทศที่จำเป็นต่อการแก้ปัญหานั้น

2) การกำหนดกลยุทธ์ในการแสวงหาสารสนเทศ (Information Seeking Strategies) หมายถึง การวางแผนที่จะค้นหาและรวบรวมสารสนเทศที่ต้องการโดยการการทบทวนถึงความรู้ความจำว่า แหล่งสารสนเทศที่จะนำมาใช้แก้ปัญหาคือแหล่งใด ขั้นตอนนี้ต้องอาศัยการตัดสินใจเกี่ยวกับความเหมาะสมของแหล่งสารสนเทศที่จะนำมาใช้ ซึ่งแหล่งสารสนเทศแบ่งออกเป็น 3 แหล่ง คือ 1) แหล่งสารสนเทศประเภทเอกสาร เช่น วัสดุตีพิมพ์หรือไม่ตีพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น 2) แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบัน เช่น ห้องสมุด ศูนย์เอกสาร เป็นต้น 3) แหล่งสารสนเทศประเภทบุคคล เช่น อาจารย์ บรรณารักษ์ หรือผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องในสาขาวิชาต่าง ๆ โดยทั่วไปแล้วไม่สามารถระบุได้ว่า แหล่งสารสนเทศใดดีที่สุด ซึ่งการเลือกใช้แหล่งสารสนเทศที่หลากหลายจะช่วยให้การแก้ปัญหาสารสนเทศประสบความสำเร็จ

3) การระบุแหล่งสารสนเทศและการเข้าถึงสารสนเทศ (Location and Access) หมายถึง การตัดสินใจว่าจะใช้แหล่งสารสนเทศใดเพื่อค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ เช่น จากหนังสือ ฐานข้อมูล ซีดีรอม โอแพค (OPAC) หรือแหล่งสารสนเทศออนไลน์อื่น ๆ แต่ละแห่งมีวิธีการจัดระบบสารสนเทศที่แตกต่างกัน ส่งผลให้วิธีการเข้าถึงและค้นหาแตกต่างกัน ผู้ใช้จึงต้องแสวงหาช่องทางในการเข้าถึงสารสนเทศอย่างเหมาะสม โดยขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่ยาวนานและซับซ้อน ขึ้นอยู่กับสารสนเทศที่ต้องการและระบบที่เลือกใช้ ผู้ใช้ควรได้รับการอบรมฝึกฝนวิธีการในการเข้าถึงสารสนเทศจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อสอนเทคนิควิธีการต่างๆ ที่จะเอื้ออำนวยต่อการเข้าถึงอย่างรวดเร็วและทันต่อการนำสารสนเทศมาใช้

4) ใช้สารสนเทศ (Use of Information) หมายถึง การนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์สารสนเทศที่ค้นได้อาจมีรูปแบบที่แตกต่างกัน เช่น เป็นข้อความ ตัวเลขหรือตาราง รูปภาพ โสตทัศน์ เป็นต้น มีทรัพยากรสารสนเทศบางชนิดที่ต้องมีการฝึกอบรมก่อนการใช้ ตัวอย่างเช่น แผนที่ ฐานข้อมูล สารสนเทศมัลติมีเดียที่ประกอบด้วยภาพและเสียง ผู้ใช้ที่มีระดับความรู้ต่างกันต้องการทักษะที่จำเป็นซึ่งช่วยให้สามารถใช้สารสนเทศในทุกรูปแบบ

5) การสังเคราะห์สารสนเทศ (Synthesis) หมายถึง การนำสารสนเทศที่ค้นหาได้ทั้งหมดมาใช้ประโยชน์ ในการสังเคราะห์จะต้องจัดกระทำกับสารสนเทศให้อยู่ในรูปแบบใหม่ให้เหมาะสมกับภาระงาน ถ้าเป็นภาระงานง่าย ๆ เช่น ค้นหาเมืองหลวงต่าง ๆ หรือค้นหาวันเดือนปีเกิดและที่อยู่บุคคล การสังเคราะห์ก็เป็นเพียงการสื่อสารหรือนำสารสนเทศไปใช้อย่างเหมาะสม แต่ถ้าเป็นภาระงานที่มี

ความซับซ้อน เช่น การเตรียมรายงานสำหรับโครงการหรือการเขียนรายงานการวิจัย ซึ่งอาศัยสารสนเทศที่หลากหลายรวบรวมจากแหล่งสารสนเทศหลายแหล่ง และนำเสนอในรูปแบบที่แตกต่างกัน ในกรณีเช่นนี้ การสังเคราะห์สารสนเทศประกอบด้วยกิจกรรมหลายอย่าง ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ การตีความ และการประเมินสารสนเทศ และ การจัดและการนำเสนอสารสนเทศ

6) การประเมินผลลัพธ์ (Evaluation) ในทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ หมายถึง การตรวจสอบผลผลิตของงานว่าผลงานที่เสร็จสมบูรณ์แล้วนั้นมีประสิทธิภาพ และนำสารสนเทศมาใช้ได้อย่างแท้จริง

#### มาตรฐานการรู้สารสนเทศของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและวิจัยประเทศสหรัฐอเมริกา (Association of College and Research Library-ACRL, 2000)

เป็นมาตรฐานที่ถูกพัฒนาขึ้นโดย สมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและวิจัยประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งกำหนดกรอบมาตรฐานทักษะการรู้สารสนเทศของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยมาตรฐานนี้ได้ถูกนำมาปรับใช้กับมาตรฐานการรู้สารสนเทศในระดับชาติในหลายประเทศ ทั้งในทวีปเอเชีย ยุโรป ออสเตรเลีย ซึ่งประกอบด้วย 5 ข้อ ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 นักศึกษาสามารถกำหนดลักษณะและขอบเขตของสารสนเทศที่ต้องการได้ มาตรฐานที่ 2 นักศึกษาสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มาตรฐานที่ 3 การประเมินสารสนเทศและแหล่งที่ผลิตสารสนเทศอย่างมีวิจารณญาณและสามารถบูรณาการสารสนเทศที่เลือกกับฐานความรู้เดิมได้ มาตรฐานที่ 4 นักศึกษาในฐานะบุคคลและสมาชิกของกลุ่มต่างๆ สามารถใช้สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ มาตรฐานที่ 5 นักศึกษามีความเข้าใจในประเด็นทางด้านเศรษฐกิจ กฎหมาย และสังคมที่แวดล้อมด้วยสารสนเทศ รวมทั้งผลที่เกิดจากการใช้และการเข้าถึงสารสนเทศอย่างถูกต้องทั้งทางจริยธรรมและกฎหมาย

ผู้วิจัยได้ออกแบบกระบวนการศึกษาวิจัยพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาและการรู้สารสนเทศโดยการประยุกต์ตามตัวแบบบีกซิกส์ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน 6 ขั้นตอน และ มาตรฐานสามมิติของการรู้สารสนเทศของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและวิจัย (ACRL) ซึ่งมีความเหมาะสมที่สุดในการนำมาใช้ศึกษากับประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่กำลังศึกษาในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งประกอบด้วย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานและการให้บริการของห้องสมุดและตอบสนอง

ความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการให้สามารถแสวงหาสารสนเทศได้รวดเร็วรวมถึงการสร้างสรรค์งานวิชาการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพต่อไป

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศตามตัวแบบบีกซิกส์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การนิยามภาระงาน การกำหนดกลยุทธ์ในการแสวงหาสารสนเทศ การระบุแหล่งและการค้นหาสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ การสังเคราะห์สารสนเทศและการประเมินผลลัพธ์กับการรู้สารสนเทศตามมาตรฐานการรู้สารสนเทศของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและวิจัยประเทศสหรัฐอเมริกา 3 มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศ ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 การกำหนดลักษณะและขอบเขตของสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างชัดเจนมาตรฐานที่ 2 การเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมาตรฐานที่ 3 การประเมินสารสนเทศและแหล่งที่ผลิตสารสนเทศได้อย่างมีวิจารณญาณรวมทั้งสามารถบูรณาการสารสนเทศที่คัดเลือกเข้ากับระบบฐานความรู้เดิมและค่านิยมของตนได้ โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศตามตัวแบบบีกซิกส์ เพื่อการศึกษา ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การนิยามภาระงาน การกำหนดกลยุทธ์ในการแสวงหาสารสนเทศ การระบุแหล่งและการค้นหาสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ การสังเคราะห์สารสนเทศและการประเมินผลลัพธ์

ตอนที่ 3 การรู้สารสนเทศตามมาตรฐานการรู้สารสนเทศ 3 มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศมาตรฐานที่ 1 การกำหนดลักษณะและขอบเขตของสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างชัดเจน มาตรฐานที่ 2 การเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมาตรฐานที่ 3 การประเมินสารสนเทศและแหล่งที่ผลิตสารสนเทศได้อย่างมีวิจารณญาณรวมทั้งสามารถบูรณาการสารสนเทศที่คัดเลือกเข้ากับระบบฐานความรู้เดิมและค่านิยมของตนได้

ตอนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการแสวงหาสารสนเทศ



## 2. วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร หนังสือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างแบบสอบถามแบบปลายปิดหรือเลือกตอบ (*closed form*) แบบสอบถามแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (*Likert Scale*) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 น, 72-73)
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหาและความชัดเจนทางภาษา
4. ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารห้องสมุดและการวิจัย เพื่อหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยพิจารณาลักษณะที่ต้องการวัดกับประเด็นคำถามว่าสอดคล้องกันหรือไม่ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับการประเมินแล้วการหาค่าความสอดคล้อง โดยมีเกณฑ์ดังนี้
  - +1 หมายถึง คำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
  - 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
  - 1 หมายถึง คำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
5. นำแบบสอบถามมาแก้ไข ปรับปรุง เพื่อให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการวิจัย เมื่อเสร็จเรียบร้อยแล้ว จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เสนออาจารย์ที่ปรึกษา
6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ กับนิสิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีคุณสมบัติเหมือนกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน
7. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาคำนวณหาความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาความเป็นเอกพันธ์ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (*Cronbach*) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.819 สามารถใช้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลได้ ซึ่งตามเกณฑ์ของครอนบาค ต้องมีค่าความเชื่อมั่นอย่างน้อย .07 สำหรับแสดงให้เห็น ถึงความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม (Spector, 1992, pp. 32)
8. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 353 คน

### 3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยด้วยตนเองจากรองศาสตราจารย์ ดร.พสุ เดชะรินทร์ คณบดีคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ติดต่อคณบดีคณะพาณิชยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือในการทดลองใช้เครื่องมือ กับประชากรที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนด้วยตนเอง
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 353 คน ในเดือนกันยายน 2559 โดยส่งแบบสอบถามไปยังภาควิชาต่างๆ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการได้แบบสอบถามกลับมาครบถ้วน
4. นำแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างได้ตอบมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยโปรแกรมวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยระบบคอมพิวเตอร์

### 4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างได้แล้ว จึงนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถาม โดยการเก็บแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ได้แบบสอบถามคืนจำนวน 353 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 นำแบบสอบถามมากำหนดการนำเข้าข้อมูล และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยการหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศตามตัวแบบการแสวงหาสารสนเทศบักซิกส์ ทั้ง 6 ขั้นตอน
3. วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรู้สารสนเทศตามมาตรฐานการรู้สารสนเทศทั้ง 3 ด้านที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ
4. ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างระดับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศทั้ง 6 ด้านตามตัวแบบบักซิกส์ กับระดับการรู้สารสนเทศทั้ง 3 มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่สนับสนุนการแสดงความคิดเห็น

### สรุปผลการวิจัย

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 353 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 214 คน (ร้อยละ 60.6) เป็นนิสิตที่กำลังศึกษาในหลักสูตรบัญชีบัณฑิตจำนวน 119 คน (ร้อยละ 33.7) ส่วนใหญ่เป็นนิสิตที่กำลังศึกษาในระดับชั้นปีที่ 1 จำนวน 123 คน (ร้อยละ 34.8) ซึ่งมีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด 1 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุดจำนวน 142 คน (ร้อยละ 40.2) ทั้งนี้ นิสิตเลือกใช้สารสนเทศทั้งสองภาษา มากที่สุดจำนวน 202 คน (ร้อยละ 57.0) รูปแบบสารสนเทศที่เลือกใช้มากที่สุดคือเอกสารตีพิมพ์จำนวน 259 คน (ร้อยละ 73.4)

#### 2. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาตามตัวแบบบีกซิกส์ ทั้ง 6 ด้าน

ตารางที่ 1 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ตามตัวแบบ “บีกซิกส์”	ระดับพฤติกรรมการแสวงหา		
	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
การนิยามภาระงาน	3.50	0.54	มาก
การกำหนดกลยุทธ์ในการแสวงหาสารสนเทศ	3.17	0.54	ปานกลาง
การเลือกแหล่งสารสนเทศและการเข้าถึง	3.12	0.54	ปานกลาง
การใช้สารสนเทศ	3.54	0.76	มาก
การสังเคราะห์สารสนเทศ	3.53	0.57	มาก
การประเมินผลลัพธ์	3.74	0.62	มาก
รวม	3.43	0.43	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาตามตัวแบบบีกซิกส์ทั้ง 6 ด้านของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โดยภาพรวมเฉลี่ยทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ( $=3.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงอันดับแรก ได้แก่ การประเมินผลลัพธ์ ( $=3.74$ ) ลำดับรองลงมา คือ การใช้สารสนเทศ ( $= 3.54$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือการเลือกแหล่งสารสนเทศและการเข้าถึง ( $= 3.12$ )

### 3. การรู้สารสนเทศตามมาตรฐานการรู้สารสนเทศของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดวิจัยประเทศสหรัฐอเมริกา

ตารางที่ 2 มาตรฐานการรู้สารสนเทศ 3 มาตรฐาน	ระดับการรู้สารสนเทศ		
	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
มาตรฐานที่ 1	3.08	0.61	ปานกลาง
มาตรฐานที่ 2	2.80	0.68	ปานกลาง
มาตรฐานที่ 3	3.20	0.53	ปานกลาง
รวม	3.03	0.46	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับการรู้สารสนเทศมาตรฐานที่ 3 ของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยภาพรวมเฉลี่ยทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ( $=3.20$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงอันดับแรก ได้แก่ ท่านสามารถพิจารณาได้ว่า ข้อมูล/สารสนเทศที่ได้รับจากการสืบค้นมีเนื้อหาครอบคลุมเพียงพอกับประเด็นที่ท่านได้กำหนดไว้ ( $=3.31$ ) ลำดับรอง คือ ท่านทำการประเมินสารสนเทศที่ค้นได้จากหนังสือบทความวารสารหรือสิ่งพิมพ์อื่นๆ ว่าเชื่อถือได้มีความถูกต้อง ตรงตามความต้องการและทันสมัย ทุกครั้งก่อนนำไปใช้ ( $=3.29$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ท่านสามารถพิจารณาได้ว่าควรมีการปรับปรุงวิธีการกลยุทธ์และคำที่ใช้ในการสืบค้น เมื่อได้ข้อมูล/สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการหรือมีปริมาณเอกสารมาก หรือน้อยเกินไป ( $= 3.08$ )

4. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาตามตัวแบบบิกซิกส์ ทั้ง 6 ด้านกับการรู้สารสนเทศตามมาตรฐานการรู้สารสนเทศของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดวิจัยประเทศสหรัฐอเมริกา

ตารางที่ 3 ตัวแบบบิกซิกส์	มาตรฐานการรู้สารสนเทศ	ค่าความสัมพันธ์
ด้านการนิยามภาระงาน	มาตรฐานที่ 1	0.51
การกำหนดกลยุทธ์ในการแสวงหาสารสนเทศ	มาตรฐานที่ 1	0.54
การเลือกแหล่งสารสนเทศและการเข้าถึง	มาตรฐานที่ 2	0.42
การใช้สารสนเทศ	มาตรฐานที่ 2	0.42
การสังเคราะห์สารสนเทศ	มาตรฐานที่ 3	0.46
การประเมินผลลัพธ์	มาตรฐานที่ 3	0.50

\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) ระหว่างพฤติกรรมการรู้สารสนเทศตามตัวแบบบิกซิกส์และมาตรฐานสามมิติของการรู้สารสนเทศ 3 มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศโดยรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางบวกอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าความสัมพันธ์สูงที่สุดคือ การกำหนดกลยุทธ์ในการแสวงหาสารสนเทศมีค่าความสัมพันธ์เชิงเส้นกับมาตรฐานสามมิติของการรู้สารสนเทศมาตรฐานที่ 1 ที่ระดับปานกลางค่าความสัมพันธ์เชิงเส้น ( $r = 0.54$ ) รองลงมาคือ การนิยามภาระงานมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับมาตรฐานสามมิติของการรู้สารสนเทศมาตรฐานที่ 1 ระดับปานกลางค่าความสัมพันธ์เชิงเส้น ( $r = 0.51$ ) และค่าที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นในระดับปานกลางน้อยที่สุดมีสองด้าน คือ การเลือกแหล่งสารสนเทศและการเข้าถึง และการใช้สารสนเทศมีค่าความสัมพันธ์เชิงเส้นกับมาตรฐานสามมิติของการรู้สารสนเทศมาตรฐานที่ 2 ( $r = 0.42$ )

## การอภิปรายผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาตามตัวแบบบิกซิกส์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**การนิยามภาระงาน** ผลการวิจัยพบว่านิสิตระดับปริญญาตรีคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อนำเสนอในชั้นเรียน/ทำโครงการ/ทำรายงาน/ทำภาคินิพนธ์ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุคนธ์ทิพย์ คำจันทร์, 2549; ญาณภา อินพรหม, 2551; สังวาล ตุกพิมาย, 2551; สุกานดา เจริญวันชัยกุล, 2554; เดชดนัย จัยชุม, 2556; ธนะพันธ์ การคนชื่อ, 2556; Kakai and Kigongo, 2004) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีจุดมุ่งหมายในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อใช้ประกอบการเรียน การทำโครงการที่ได้รับมอบหมาย การทำรายงานปัญหาพิเศษ ทำการบ้าน รวมถึงอ่านเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และเพื่อใช้ข้อมูลในการอภิปรายหรือนำเสนองานหน้าชั้นเรียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหลักสูตรการเรียนการสอนในปัจจุบัน จะเน้นให้นักศึกษามีความคิดเชิงวิเคราะห์และสังเคราะห์ รวมถึงกระบวนการการแก้ไขปัญหาอย่างมีระบบ ให้ผู้เรียนมีอิสรภาพในการแสดงออกในประเด็นที่สร้างสรรค์ รวมถึงการนำเสนองานในชั้นเรียนยังเป็นเครื่องมือประเมินผลผู้เรียน ในด้านความรู้ความเข้าใจในประเด็นที่ศึกษา โดยสามารถประยุกต์ความรู้เข้ากับสารสนเทศที่ค้นหาได้ เพื่อสร้างความรู้ใหม่ และสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างอาจารย์ผู้สอนและเพื่อนร่วมชั้นเรียนมาก

**การกำหนดกลยุทธ์ในการแสวงหาสารสนเทศ** ผลการวิจัยพบว่านิสิตระดับปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีการกำหนดกลยุทธ์ในการแสวงหาสารสนเทศ โดยการนึกถึงการค้นหาสารสนเทศออนไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านระบบโปรแกรมค้นหาเช่น Google, Google Scholar, Yahoo, Altra Vista, Wikipedia ฯลฯ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มลิวัลย์ ประดิษฐ์ธีระ (2556) และ Seamans (2002) ที่พบว่านักศึกษาใช้โปรแกรมค้นหา เช่น Google, Bing, Yahoo, Ask. Com หากต้องการใช้สารสนเทศจะแสวงหาสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเนื่องจากให้ข้อมูลที่ทันสมัย โดยใช้โปรแกรมค้นหา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ทำให้นิสิตนักศึกษาสามารถใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้สะดวก ประกอบกับโทรศัพท์มือถือในรูปแบบสมาร์ทโฟนมีศักยภาพสูงสามารถเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ง่าย

**การระบุแหล่งและการเข้าถึงสารสนเทศ** ผลการวิจัยพบว่านิสิตระดับปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีการระบุแหล่งและการเข้าถึงสารสนเทศ โดยเลือกแหล่งสารสนเทศออนไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น Google, Google Scholar, Yahoo, Altra Vistra, Youtube มากที่สุดสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุคนทิพย์ คำจันทร์, 2549; Head and Eisenberg, 2010; มลิวัดย์ ประดิษฐ์ธีระ, 2556; อารีย์ ชื่นวัฒนา และคณะ, 2559) ที่พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่ นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้เกือบทุกครั้งที่ในการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำรายงานที่อาจารย์มอบหมายคือโปรแกรม ค้นหาทางอินเทอร์เน็ต และนักศึกษาเกือบทั้งหมดจะใช้กูเกิลและวิกิพีเดีย กล่าวคือเมื่อบุคคล มีความต้องการสารสนเทศมักจะนึกถึงแหล่งสารสนเทศต่างๆ โดยค้นหาสารสนเทศใกล้ตัวเข้าถึงง่าย และสะดวกสบาย แม้ว่าสารสนเทศที่ค้นได้จะมีคุณภาพต่ำก็ตาม อย่างเช่น สารสนเทศบนเครือข่ายออนไลน์ ต่างๆ ผลการวิจัยยังพบอีกว่า แหล่งสารสนเทศฐานข้อมูลออนไลน์ที่มหาวิทยาลัยบอกรับเป็นสมาชิก เช่น ABI-INFORM, GMID, Scopus, Science Direct, EBSCO HOST นิสิตใช้ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ (ญาณภา อินพรหม, 2551) ที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญา ตรี คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ไม่นิยมใช้ ฐานข้อมูล ที่ห้องสมุดบอกรับเป็นสมาชิก ทั้งนี้สันนิษฐานว่าจะไม่ทราบถึงฐานข้อมูลเหล่านี้ว่ามีให้บริการเพราะ ห้องสมุด ขาดการประชาสัมพันธ์บริการอย่างสม่ำเสมอ

**การใช้สารสนเทศ** ผลการวิจัยพบว่านิสิตมีการใช้สารสนเทศโดยพิมพ์หรือถ่ายสำเนาสารสนเทศ ที่ค้นได้ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ถึงแม้นิสิตจะเลือกใช้แหล่งสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่ยังให้ ความสำคัญกับการอ่านสารสนเทศจากกระดาษเนื่องจากสารสนเทศอยู่ในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เมื่อใช้งานนานๆ จะส่งผลกระทบต่อสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (เดชดนัย จัตุฑู, 2556) ศึกษา เรื่องพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาและการรู้สารสนเทศมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับ การแสวงหาสารสนเทศ ของนักศึกษาในระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์และ (สุกานดา เจริญวันชัยกุล, 2554) ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำโครงงานของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาจัดการกับ สารสนเทศโดยการบันทึกข้อมูลเก็บไว้ และจะเรียกข้อมูลทั้งหมดในภายหลังและพิมพ์สารสนเทศ ง่ายกว่า การอ่านจากหน้าจอแล้วจดบันทึกย่อไว้

**การสังเคราะห์สารสนเทศ** ผลการวิจัยพบว่านิสิตระดับปริญญาตรีคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทำการสังเคราะห์สารสนเทศโดยการรวบรวมสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ที่ตรงกับเค้าโครงเรื่องทีมนิสิตต้องการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Duncan and Holt Slander, 2012) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาพยาบาลโดยใช้ทฤษฎีพื้นฐาน ซึ่งพบว่านักศึกษาประสบความสำเร็จในการค้นหาสารสนเทศ ซึ่งยังมีอารมณ์หงุดหงิดเกิดขึ้นตลอดกระบวนการค้นหา แต่ก็สามารถรวบรวมและกลั่นกรองสารสนเทศที่ต้องการได้สัมพันธ์กับหัวข้อที่ต้องการศึกษา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจุบันปริมาณสารสนเทศเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจนประสบปัญหาการทะลักทลายของสารสนเทศ (information explosion) (สมาน ลอยฟ้า, 2544) จึงจำเป็นต้องมีการประเมินสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ให้ตรงตามความต้องการมากที่สุด ความน่าเชื่อถือ ความเกี่ยวข้องกันของเนื้อหา และความทันสมัยของสารสนเทศจึงเป็นสิ่งที่นิสิตตระหนักในระดับมาก ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า ขั้นตอนการสังเคราะห์สารสนเทศเริ่มต้นจากการสืบค้น รวบรวมและกลั่นกรองสารสนเทศที่ต้องการ จะมีความยุ่งยากเพียงใดก็ตาม นิสิตก็มีความพยายามอย่างสูงที่จะให้ได้สารสนเทศที่ตนต้องการได้เสมอ และสารสนเทศที่ค้นได้ในปริมาณมากจะเป็นตัวเลือกสำคัญในการสร้างสรรค์ผลงานเพื่อให้ได้สารสนเทศในรูปแบบใหม่ที่เป็นสำนวนภาษาของตัวเอง หากได้รับคำแนะนำจากผู้รู้ หรือผู้เชี่ยวชาญในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาที่เหมาะสมจะเป็นประโยชน์อย่างสูงสำหรับการพัฒนาศักยภาพของนิสิตด้วย

**การประเมินผลลัพธ์** ผลการวิจัยพบว่านิสิตระดับปริญญาตรีคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยประเมินผลลัพธ์ของงานที่สร้างสรรค์และนำเสนอในชั้นเรียนโดยรวมทุกด้านในระดับมาก และนำสารสนเทศไปใช้ได้ตามวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Head and Eisenberg, 2010) ที่พบว่าสิ่งสำคัญที่สุดในการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ การสอบผ่านในรายวิชานั้นๆ และการทำรายงานเสร็จสิ้น รวมถึงได้คะแนนในระดับดี เพราะการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นกระบวนการพัฒนาศักยภาพ เพื่อไปประกอบอาชีพในโลกของการทำงาน การสร้างสรรค์มุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพให้มีทักษะในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและที่สำคัญยิ่งขึ้นคือการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ



2. การรู้สารสนเทศตามมาตรฐานการรู้สารสนเทศ 3 ข้อของสมาคมห้องสมุดและวิจัยประเทศสหรัฐอเมริกาที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศ

ระดับการรู้สารสนเทศตามมาตรฐานการรู้สารสนเทศ มาตรฐานที่ 1 การกำหนดลักษณะและขอบเขตของสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างชัดเจนมาตรฐานที่ 2 การเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมาตรฐานที่ 3 การประเมินสารสนเทศและแหล่งที่ผลิตสารสนเทศได้อย่างมีวิจารณญาณ รวมทั้งสามารถบูรณาการสารสนเทศที่คัดเลือกเข้ากับระบบฐานความรู้เดิมและค่านิยมของตนได้ ผลการวิจัยพบว่านิสิตระดับปริญญาตรีคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีระดับการรู้สารสนเทศทั้ง 3 มาตรฐานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะนิสิตยังขาดประสบการณ์ในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษา และยังไม่ได้รับคำแนะนำในการแสวงหาสารสนเทศที่เหมาะสม และยังคงแสวงหาสารสนเทศด้วยพฤติกรรมและความคุ้นเคยส่วนบุคคลของแต่ละคน รวมถึงไม่ทราบความสำคัญที่แท้จริงของการรู้สารสนเทศและขั้นตอนในการเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นประโยชน์อย่าง สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ปภาดา เจียวกิก, 2547; สุดาวดี ศรีสุตตา, 2549; 2550; ชูชีพ มามาก, 2556) ซึ่งพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับการรู้สารสนเทศโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยยังพบอีกว่า นิสิตรู้จักข้อมูลออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับภาระงานของนิสิต และสามารถสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดมีให้บริการ เช่น ฐานข้อมูล ABI-INFORM, GMID, Scopus, Science Direct, EBSCO HOST ในระดับน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Online Computer Library Center (OCLC, 2005) ที่ได้สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้ออนไลน์ในประเทศออสเตรเลีย แคนาดา อินเดีย สิงคโปร์ สหราชอาณาจักร และสหรัฐอเมริกา เป็นผู้ที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและคุ้นเคยกับแหล่งสารสนเทศออนไลน์ ผลการสำรวจจะพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ทราบว่าห้องสมุดมีเว็บไซต์ และบริการค้นหาสารสนเทศทางออนไลน์ แต่มีผู้ใช้น้อยที่ทราบว่าห้องสมุดมีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ ทั้งนี้ยังพบอีกว่า นิสิตไม่ทราบเงื่อนไขการสืบค้นโดยใช้ฟังก์ชัน Advance Search ซึ่งมีคำเชื่อมคือ AND, OR, NOT สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลรัตน์ สุขมาก (2549) ที่พบว่านิสิตขาดความรู้และทักษะในการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) นิสิตไม่ทราบเครื่องหมายการใช้สัญลักษณ์ เครื่องหมายบวก/ลบ เครื่องหมายดอกจันในการสืบค้นโอแพค OPAC

### 3. ความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและการรู้สารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและการรู้สารสนเทศ โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงเส้นไปในทิศทางบวกเหมือนกันทุกด้านและทุกมาตรฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ (เดชดนัย จุ้ยชุม, 2556) ซึ่งพบว่า ระดับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับระดับการรู้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศในทิศทางบวก ทั้งนี้เนื่องจากในการศึกษาในระดับอุดมศึกษาการค้นหาสารสนเทศที่ถูกจัดเก็บในแหล่งสารสนเทศที่แตกต่างกัน ทำให้การเข้าถึงสารสนเทศมีความยุ่งยาก ซับซ้อน เมื่อนิสิตมีระดับการรู้สารสนเทศในระดับมากจะส่งผลต่อระดับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่มากขึ้นด้วย ผลการสำรวจทั้งสองประเด็นสนับสนุนบทบาทของห้องสมุดในการแนะนำหรือส่งเสริมการรู้สารสนเทศผ่านกระบวนการต่างๆ ทุกช่องทาง เพื่อให้บริการแก่นิสิตที่ต้องการเข้าถึงบริการต่างๆ ของห้องสมุด เช่น การแนะนำบริการห้องสมุดและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบต่างๆ วิธีการสืบค้นสารสนเทศ การฝึกอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าวิจัย การอ้างอิงทางบรรณานุกรม และการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยอาจทำเป็นบทเรียนออนไลน์ พร้อมแบบทดสอบสำหรับผู้เรียน เป็นต้น

### การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 การนิยามภาระงานและการกำหนดกลยุทธ์ในการแสวงหาสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงเส้นทิศทางบวกกับระดับการรู้สารสนเทศมาตรฐานที่ 1 ด้านการกำหนดชนิดและขอบเขตสารสนเทศผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาตามตัวแบบบิกซิกส์ทั้งสองด้านประกอบด้วยภาระงานและการกำหนดกลยุทธ์ในการแสวงหาสารสนเทศกับระดับการรู้สารสนเทศมาตรฐานที่ 1 ด้านการกำหนดชนิดและขอบเขตสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงเส้นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือหากการนิยามภาระงานและการกำหนดกลยุทธ์ในการแสวงหาสารสนเทศมีระดับพฤติกรรมมากจะส่งผลต่อระดับมาตรฐานการรู้สารสนเทศมาตรฐานที่ 1 ด้านการกำหนดชนิดและขอบเขตสารสนเทศมากด้วย

ทั้งนี้เนื่องจากการศึกษาในปัจจุบันมีการกำหนดให้นิสิตจำเป็นต้องค้นคว้าเพิ่มเติมนอกเหนือจากบทเรียนมากขึ้น นิสิตจะต้องสร้างสรรค์พร้อมทั้งนำเสนอผลงานที่สร้างสรรค์ขึ้นเพื่อเป็นคะแนนเก็บระหว่างภาคเรียน อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นการส่งเสริมประสบการณ์ในการแสวงหาสารสนเทศให้มากขึ้น ทราบความต้องการที่ชัดเจนและสามารถกำหนดกลยุทธ์และวิธีการแสวงหาสารสนเทศที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการที่แท้จริง จนเกิดการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศมากขึ้นตามไปด้วย

สมมติฐานข้อที่ 2 การระบุแหล่งสารสนเทศและการนำสารสนเทศมาใช้มีความสัมพันธ์เชิงเส้นทิศทางบวกกับระดับการรู้สารสนเทศมาตรฐานที่ 2 ด้านการเข้าถึงสารสนเทศและการแก้ปัญหาสารสนเทศ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาตามตัวแบบบิกซิกส์ ทั้งสองด้านประกอบด้วยการระบุแหล่งสารสนเทศ และการนำสารสนเทศมาใช้กับระดับการรู้สารสนเทศมาตรฐานที่ 2 ด้านการเข้าถึงสารสนเทศและการแก้ปัญหาสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงเส้นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ การระบุแหล่งสารสนเทศ และการนำสารสนเทศมาใช้มีระดับพฤติกรรมมากจะส่งผลต่อระดับการรู้สารสนเทศมาตรฐานที่ 2 ด้านการเข้าถึงสารสนเทศและการแก้ปัญหาสารสนเทศมากด้วย ทั้งนี้ในปัจจุบันสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศมีจำนวนมาก นิสิตสามารถที่จะเลือกแหล่งสารสนเทศที่อยู่ใกล้ตัว สามารถอำนวยความสะดวกสบายในการเข้าถึง ซึ่งปัจจุบันนี้การเผยแพร่สารสนเทศนิยมเผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์ การแชร์สารสนเทศที่ค้นคว้าได้ผ่านเครือข่ายสื่อออนไลน์ก็ง่าย รวมถึงการเข้าถึงสารสนเทศก็ไม่ยุ่งยากเหมือนในอดีต นิสิตสามารถค้นคว้าหาความรู้ได้ตลอดเวลา ซึ่งประสบการณ์ต่างๆ เหล่านี้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศให้มีความสามารถในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากความต้องการสารสนเทศได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

สมมติฐานข้อที่ 3 การสังเคราะห์สารสนเทศและการประเมินผลลัพธ์มีความสัมพันธ์เชิงเส้นทิศทางบวกกับระดับการรู้สารสนเทศมาตรฐานที่ 3 ด้านการประเมินสารสนเทศและแหล่งที่ผลิตสารสนเทศ อย่างมีวิจารณ์ญาณและสามารถบูรณาการสารสนเทศที่เลือกกับฐานความรู้เดิม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาตามตัวแบบบิกซิกส์ ทั้งสองด้านประกอบด้วย การสังเคราะห์สารสนเทศและการประเมินผลลัพธ์ กับระดับการรู้สารสนเทศมาตรฐานที่ 3 ด้านการประเมิน

สารสนเทศและแหล่งที่ผลิตสารสนเทศอย่างมีวิจารณ์ญาณและสามารถบูรณาการสารสนเทศที่เลือก  
กับฐานความรู้เดิม มีความสัมพันธ์เชิงเส้นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01  
ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ การสังเคราะห์สารสนเทศและการประเมินผลลัพธ์มีระดับพฤติกรรม  
มากจะส่งผลต่อระดับการรู้สารสนเทศมาตรฐานที่ 3 ด้านการเข้าถึงสารสนเทศและการแก้ปัญหาสารสนเทศ  
มากด้วย ทั้งนี้เนื่องจากกระบวนการสังเคราะห์สารสนเทศเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญมาก  
ต่อการสร้างสรรค์ผลงานหรือโครงการที่นิสิตต้องดำเนินการจัดทำและนำเสนอต่ออาจารย์ในชั้นเรียน  
เพราะหากนิสิตมีกระบวนการสังเคราะห์สารสนเทศที่ดีผลงานที่สร้างสรรค์ขึ้นมาใหม่นั้น ก็จะเป็นผลงาน  
ที่มีคุณภาพ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อยอดได้ในอนาคต

#### ข้อเสนอแนะ

ผลการการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะห้องสมุด  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยดังต่อไปนี้

ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยควรพิจารณาในการจัดหา  
ทรัพยากรสารสนเทศที่มีความทันสมัยและสอดคล้องกับการจัดการศึกษาในหลักสูตรที่คณะเปิดสอน  
ทั้งในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และรูปแบบตำราฉบับพิมพ์ทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศให้เพียงพอ  
กับความต้องการใช้สารสนเทศของนิสิตครอบคลุมสาขาการบัญชี บริหาร สถิติ การตลาด การเงิน  
การธนาคาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลให้มากขึ้นและมีระบบ  
การเผยแพร่สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมการใช้ผ่านเครือข่ายพร้อมทั้งติดตั้งระบบ  
สัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายให้เพียงพอต่อการใช้งานของนิสิตที่มีมากขึ้น โดยมีการจัดปฐมนิเทศ  
อบรมเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศหรือการใช้อยู่ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้กับนิสิตทั้งในระดับปริญญาตรีและ  
บัณฑิตศึกษาพร้อม ทั้งมีการประชาสัมพันธ์แหล่งสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาในระดับ  
อุดมศึกษา เพื่อนิสิตจะได้เข้าถึงสารสนเทศที่มีคุณภาพและมีความน่าเชื่อถือและนำเอาสารสนเทศที่ค้นได้  
ไปใช้ต่อยอดในการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการจัดบริการบรรณารักษ์เพื่อให้บริการตอบคำถาม

กับนิสิตการให้คำปรึกษาแนะนำบริการต่างๆ ของห้องสมุดได้โดยตรงหรือจัดบรรณารักษ์พบนิสิตให้คำปรึกษาในการค้นหาข้อมูลเพื่อการทำวิจัยให้กับนิสิตที่กำลังทำโครงการและมีความต้องการใช้สารสนเทศในลักษณะเฉพาะด้าน

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดในกลุ่มอื่นได้แก่ นิสิตระดับบัณฑิต อาจารย์และนักวิจัย ควรศึกษาในเชิงคุณภาพและมีการเก็บรวบรวมข้อมูลรูปแบบอื่นๆ มาประกอบด้วย เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้ใช้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานด้านการสนับสนุนการศึกษาของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้มากยิ่งขึ้น

.....

### บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ สุขมาก. (2549). การรู้สารสนเทศของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยชั้นปีที่ 1. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี 5 เมษายน พ.ศ. 2559. สืบค้น 20 ตุลาคม, 2559, จาก [http://www.mict.go.th/assets/portals/1/files/590613\\_4Digital\\_Economy\\_Plan-Book.pdf](http://www.mict.go.th/assets/portals/1/files/590613_4Digital_Economy_Plan-Book.pdf)
- คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2558). รายงานประจำปีคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูชีพ มามาก. (2553). การรู้สารสนเทศทางธุรกิจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ญาณภา อินพรหม. (2551). พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดุริณี พลายเพชร. (2547). การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสามารถในการคิดแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์ของ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ได้รับการสอนแบบการแก้ปัญหาโดยใช้สารสนเทศ. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เดชดนัย จุ้ยชุม. (2556). การแสวงหาสารสนเทศเพื่อการศึกษาและการรู้สารสนเทศมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศ ของนักศึกษาในระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต) ปัตตานี : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- ธนะพันธุ์ การคนชื่อ. (2556). พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเพื่อการทำรายงานปัญหาพิเศษของนักศึกษา คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย-เชียงใหม่. (รายงานผลการวิจัย). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.
- ปภาดา เจียวก๊ก. (2547). การรู้สารสนเทศของนิสิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ประวัตร ยางกลาง. (2549). ผลของการเรียนแบบค้นหาสารสนเทศบนเว็บตามกระบวนการ BIG 6 ที่มีต่อทักษะการรู้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต) กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มลิวลย์ ประดิษฐ์ธีระ. (2556). การรู้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรังสิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วีระเดช เชื้อนาม. (2544). การสอนแก้ปัญหาโดยใช้สารสนเทศ. วารสารวิชาการ, 4(5), 5-9.
- ศิริพร ทวีชาติ. (2545). การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนการเรียนรู้โดยใช้แหล่งข้อมูลเป็นหลักเพื่อเสริมสร้างความสามารถด้านสารสนเทศของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น. (ดุสิตนิพนธ์ดุสิตบัณฑิต) กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมาน ลอยฟ้า. (2544). การรู้สารสนเทศ: ทักษะที่จำเป็นสำหรับสังคมสารสนเทศ. บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศ มข, 19(1), 1-5.
- สังวาลย์ ตุกพิมาย. (2551). การใช้สารสนเทศของนักศึกษาสหกิจศึกษา : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต) นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุนทิตย์ คำจันทร์. (2549). ความต้องการใช้สารสนเทศและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุดาวิ ศรีสุดตา (2549). การรู้สารสนเทศของนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต) ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุพิศ บายคายคม. (2550). การรู้สารสนเทศของนิสิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต) ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2558). สำนักงานทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้น 6 กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://www.car.chula.ac.th/topic/organizationinfo>
- สำนักทะเบียน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2559). สถิติรังสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้น 10 สิงหาคม 2559, จาก <https://www.reg.chula.ac.th/stats.html>
- อมรวิทย์ นาคกรทรรพ. (2542). ความฝันของแผ่นดิน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตะวันออก.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อารีย์ ชื่นวัฒนา. (2559). พฤติกรรมการรู้สารสนเทศของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยไทย. (รายงานการวิจัย) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อำไพวรรณ ทัพเป็นไทย. (2553). สารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียน สโตร์.
- American Library Association. (2000). *Introduction to information Literacy*. Retrieved January 12, 2015. from <http://www.ala.org/ala/acrlinfolit/infolitoverview/introtoinfolit>.
- Association of College & Research Libraries; ACRL. (2004). *Information literacy Standards for Higher Education*. Retrieved September 20, 2015, from <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/standards.pdf>
- Duncan, V., & Holtslander, L. (2012). Utilizing grounded theory to explore the information-seeking behavior of senior nursing students. *Journal of Medical Library Association*, 100(1), 20-27.
- Eisenberg, Michael B. & Berkowitz, Robert E. (1990) *Information problem-solving: The big six skills approach to library & information skills instruction*. Worthington: Ohio.
- Eisenberg, M. B., Lowe, C. A., & Spitzer, K. L. (2004) *Information literacy: Essential skills for the information age*. Westport: Connecticut.
- Eisenberg, M. (2004). *A big 6 skills overview*. Retrieved November 12, 2015, from <http://www.gseis.ucla.edu/faculty/bates/berrypicking.html>
- Head, A. J., & Eilenberg, M. B. (2010). *How college students evaluate and use information in the digital age*. Retrieved November 12, 2015. form [http://www.projectinfolit.org/uploads/2/7/5/4/27541717/pil\\_fall2010\\_survey\\_fullreport1.pdf](http://www.projectinfolit.org/uploads/2/7/5/4/27541717/pil_fall2010_survey_fullreport1.pdf)
- Kakai M., Ikoja-Odongo, R., & Kigongo-Bukenya, I. M. N. (2004). A study of the information seeking behavior of undergraduate students of Makerere University, Uganda. *World Libraries*, 14(1), 1-24.



บรรณานุกรม (ต่อ)

- OCLC Online computer Library Center. (2005). *Perceptions of libraires and information resources*. Retrieved January 8, 2017, from [http://www .oclc.org/reports/pdfs/percept\\_pt2.pdf](http://www.oclc.org/reports/pdfs/percept_pt2.pdf).
- Seamans, N. H. (2002). Student perception of information literacy: Insights for librarians. *Reference Services Review*, 30(2), 112-113.
- Spector, P. E. (1992). *A consideration of the validity and meaning of self-report measures of job conditions*. West Sussex, England: John Wiley.
- Yamane, T. (1976). *Statistics: An introductory analysis* (3th ed.). New York: Harper & Row.

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์อิทธิพล  
ของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงาน

A Prediction of Information Technology Management Influencing Employee's  
Core Competency Development Using Multiple Regression Technique

ภูบดินทร์ กิตติสนธิรักษ์<sup>1</sup>

วศิน ชูประยูร<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทไอทีเทคโนโลยีแอนด์มาร์เกตติ้ง จำกัด ใน 7 ด้าน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างจำนวน 106 คน สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณถูกนำมาใช้ทดสอบสมมติฐาน ทำให้ได้ผลลัพธ์เป็นสมการอิทธิพลจำนวน 7 สมการ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าตัวแปรพยากรณ์ (การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ 13 ด้าน) มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลัก (ตัวแปรเกณฑ์) ของพนักงานบริษัทไอทีเทคโนโลยีแอนด์มาร์เกตติ้ง จำกัด ทั้ง 7 ด้าน (การเรียนรู้และนวัตกรรม ความเชี่ยวชาญ ทักษะคิดเชิงบวก การทำงานเป็นคณะทำงาน ความกระตือรือร้น การบริการด้วยความเต็มใจ และความซื่อสัตย์) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การจัดการเทคโนโลยีทั้ง 13 ด้าน ได้แก่

---

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท, หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยรังสิต, E-mail: grad@rsu.ac.th

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์, หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยรังสิต, E-mail: vasin@rsu.ac.th

ก) ความเข้าใจพันธกิจ/เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ขององค์กร ข) การวางแผนงานด้านสารสนเทศที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการทำงาน ค) การจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสม ง) ผู้บริหารระดับสูงให้ความมั่นใจในการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ จ) การได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงจากการลงทุนและการให้บริการด้านต่างๆ ที่มีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยเอื้อ ฉ) ต้นทุน ผลประโยชน์ และความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทมีความโปร่งใส ช) การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงาน ซ) ความคล่องตัวในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ฌ) ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ญ) โครงสร้างพื้นฐานในการประมวลผลและระบบงาน ฎ) การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและได้ประโยชน์สูงสุด ฏ) การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ ตามกำหนด และเป็นไปตามงบประมาณ ความต้องการ และมาตรฐานด้านคุณภาพ ฎ) บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านธุรกิจมีความสามารถมีแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ฐ) บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านธุรกิจมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีความคิดริเริ่มดำเนินการเพื่อพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจ

**คำสำคัญ :** การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ สมรรถนะหลัก การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ บริษัทโอทีเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด

## Abstract

This research aimed to study the influences of information technology management to a development of the employees' seven core competencies of Leo Technology and Marketing Co., Ltd. Questionnaires were used as research tools for gathering data from 106 samples. The multiple regression statistic was applied to test hypotheses, which generated 7 influence equations. The hypothesis test found that the predictor variables (13 IT management factors) influenced criterion variables (seven core competencies: learning, expertise, optimism, teamwork, enthusiasm, caring, and honesty) at .05 statistical levels. The 13 IT management were a)

understandings of missions/goals/objectives of the company, b) information planning effecting work potential development, c) optimal IT risk management, d) executives always ensure IT decision making, e) exact benefits received from investment and services supported by IT, f) transparent costs, benefits, and IT risks, g) use of information systems in operations, h) flexible IT applications, i) information security, j) infrastructure of processes and working systems, k) maximum use of assets, resources, and IT competencies efficiently and effectively, l) on time project delivery associated with budget, requirements, and quality standard, m) IT staff and business staff have motivated to use IT in operations, and n) IT staff and business staff have had sufficient knowledge, expertise, and creativity in terms of business innovation development.

**Keywords:** Information Technology Management, Core Competency, Multiple Regression, Leo Technology and Marketing Co., Ltd.

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายถือเป็นสมรรถนะทางธุรกิจที่สำคัญ ประกอบด้วยปัจจัยหลักหลายด้าน ได้แก่ เงินทุน แหล่งเงินลงทุน แหล่งวัตถุดิบหรือสินค้า บุคลากร หรือบุคคลที่ประกอบและขับเคลื่อนให้ธุรกิจดำเนินไปและแข่งขันต่อไปได้ ซึ่งปัจจัยสุดท้ายถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญ ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรเหล่านั้นให้มีความสามารถในด้านต่างๆตามที่บริษัทต้องการ

“สมรรถนะ” จึงเป็นความสามารถเฉพาะบุคคล เป็นจุดเริ่มต้นและเป็นปัจจัยสำคัญในการแข่งขันให้แก่บริษัท การเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรจะส่งผลต่อการพัฒนาบริษัท บริษัทจึงต้องกำหนดสมรรถนะเฉพาะบุคคลเอาไว้ เพื่อเป็นสิ่งบ่งชี้ว่าบุคลากรของบริษัทจะมีจุดแข็งหรือมีสมรรถนะตรงตามที่บริษัทกำหนดไว้หรือไม่ และจะต้องพัฒนาขีดความสามารถด้านใดเพิ่มเติม อีกทั้งเป็นตัวชี้วัดความแตกต่าง

จากบริษัทคู่แข่ง และเป็นปัจจัยเอื้อให้บริษัทมีจุดแข็งที่พร้อมจะขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน (สุรัชย์ พรหมพันธุ์, 2554)

นอกเหนือจากสมรรถนะหลักของบุคลากรแล้ว เทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทุกบริษัทได้ประยุกต์ใช้ในกระบวนการทางธุรกิจ และพัฒนาต่อยอดให้เป็นกลไกเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากร อาจกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกลยุทธ์สำคัญของบริษัท เมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศทวีความสำคัญและได้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนธุรกิจ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกระบวนการธุรกิจจึงเป็นภารกิจสำคัญประการหนึ่งที่บริษัทต่างๆ ได้หันมาดำเนินการอย่างจริงจัง เพื่อให้ธุรกิจของตนเกิดความคล่องตัว และอำนวยความสะดวกในการวางแผนและกำกับดูแล เพื่อให้การดำเนินงานทางธุรกิจสอดคล้องกับกลยุทธ์รูปแบบทางธุรกิจ และเป้าหมายที่กำหนดไว้

บริษัทลีโอเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ผลิตภัณฑ์หลักของบริษัท ได้แก่ สายนำสัญญาณ กล่องวงจรปิด และระบบทีวีในอาคาร ลูกค้าเป้าหมายของบริษัทคือภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ปัจจุบันบริษัทมีพนักงานในกำกับรวมทั้งสิ้น 150 คน พันธกิจสำคัญของบริษัทคือการเพิ่มพูนขีดความสามารถในการแข่งขันในกลุ่มอุตสาหกรรมโทรคมนาคม เพื่อตอบสนององวิสัยทัศน์ของบริษัทในด้านการเพิ่มศักยภาพทางธุรกิจด้วยการพัฒนาสมรรถนะทางธุรกิจ บริษัทลีโอเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด มีตัวชี้วัดและแนวทางการพัฒนาพนักงาน 7 ด้าน เรียกว่า LEOTECH ได้แก่

- L คือ Learning หรือสมรรถนะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม
- E คือ Expertise หรือสมรรถนะด้านความเชี่ยวชาญ
- O คือ Optimistic หรือสมรรถนะด้านทัศนคติเชิงบวก
- T คือ Teamwork หรือสมรรถนะด้านทำงานเป็นคณะทำงาน
- E คือ Enthusiasm หรือสมรรถนะด้านความกระตือรือร้น
- C คือ Caring หรือสมรรถนะด้านบริการด้วยความเต็มใจ และ
- H คือ Honesty หรือสมรรถนะด้านความซื่อสัตย์

ปัจจุบัน บริษัทลีโอเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด ได้ดำเนินการพัฒนาบุคลากรใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) Life หมายถึง การใช้ชีวิตของพนักงาน 2) Family หมายถึง การดูแลครอบครัวของพนักงาน และ 3) Business หมายถึง ธุรกิจหรือความสามารถในการทำงาน จากการศึกษาสำรวจ (Pilot Study) ด้วยการวิเคราะห์เอกสารของบริษัทและสัมภาษณ์ฝ่ายบริหาร พบว่า บริษัทกำลังต้องการการพัฒนาบุคลากรในด้าน ก) การพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตาม LEOTECH ข) แบบแผนที่ชัดเจนในการพัฒนาบุคลากร และ ค) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร

จากความเป็นมาและสภาพปัญหาการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและประสงค์จะศึกษาเพื่อค้นหาอิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการเพิ่มสมรรถนะหลักของบุคลากร ทั้ง 7 ด้าน โดยคาดหวังว่าผลจากการวิจัยจะเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานของบริษัทลีโอเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด

### วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการเพิ่มสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทลีโอเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด

### แนวคิดและทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานของการวิจัย

#### 1) การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Management)

การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของบริษัท จะเห็นได้ว่าทุกบริษัทล้วนใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการแข่งขันทางธุรกิจและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการภายใน ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศได้หลอมรวมกับธุรกิจจนไม่สามารถแยกออกจากกันได้ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกระบวนการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของธุรกิจ ประกอบด้วยระบบเครือข่าย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และข้อมูล โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเชื่อมโยงกระบวนการธุรกิจของบริษัท

เข้าด้วยกัน บริษัทจึงต้องกำหนดให้กลยุทธ์ทางธุรกิจและกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

McKeen and Smith (2003) อธิบายว่าการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมี 6 ด้าน คือ

1. การจัดเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับกระบวนการทางธุรกิจ (Business/IT alignment)
2. การกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance)
3. การจัดการงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Financial Management)
4. การจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management)
5. การใช้บริการภายนอก (Sourcing) และ
6. การจัดการโครงแบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Configuration Management)

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นศึกษา 2 ด้าน คือ การจัดเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับกระบวนการทางธุรกิจ และการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) การจัดเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับกระบวนการทางธุรกิจ ซึ่ง Henderson and Venkatraman (2010) อธิบายว่า การจัดเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับกระบวนการทางธุรกิจนั้น จะต้องบูรณาการฟังก์ชันต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน ได้แก่ กลยุทธ์ธุรกิจ กลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ โครงสร้างองค์กร และกระบวนการทางธุรกิจ และชี้ให้เห็นว่าตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ทางธุรกิจและกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศมีความเชื่อมโยงกันอยู่ใน 4 มุมมอง คือ ก) การดำเนินงานตามกลยุทธ์ ข) การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ค) ศักยภาพในการแข่งขัน และ ง) ระดับการบริการ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับบริบทของบริษัทว่าจะใช้ในรูปแบบใดระหว่างการเริ่มจากการวางกลยุทธ์ทางธุรกิจก่อน หรือเริ่มจากการวางกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศก่อน

Henderson (1999) และ มนู อรรถดิลกเชษฐ (2557) อธิบายว่าการจัดอันดับความสำคัญของกลยุทธ์ทางธุรกิจกับกลยุทธ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นอยู่กับการขับเคลื่อนนโยบายของบริษัทว่าจะ

ขับเคลื่อนไปในรูปแบบใด บริษัทต่างๆ ในประเทศไทยมักจะกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจไว้เป็นอันดับแรก และจัดโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนธุรกิจให้บรรลุตามเป้าหมาย จากการทบทวนข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่าบริษัทขนาดเล็กถึงขนาดกลางได้ลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่กลับมิได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์คุ้มค่า สอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจ อีกทั้งมีการกำหนดให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนธุรกิจไว้ในแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจ แต่เมื่อลงมือปฏิบัติจริงกลับมิได้ให้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผน

2) การกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศควบคู่ไปกับการวางแผนนโยบาย กลยุทธ์ แนวทาง การวัดผล การลดความเสี่ยง การเพิ่มผลผลิต คุณค่าของผลิตภัณฑ์ และมวลรวมขององค์กร การกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นกรอบความคิดและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีหลายวิธีการและหลายมาตรฐาน (Larsen, Pedersen, & Andersen, 2006)

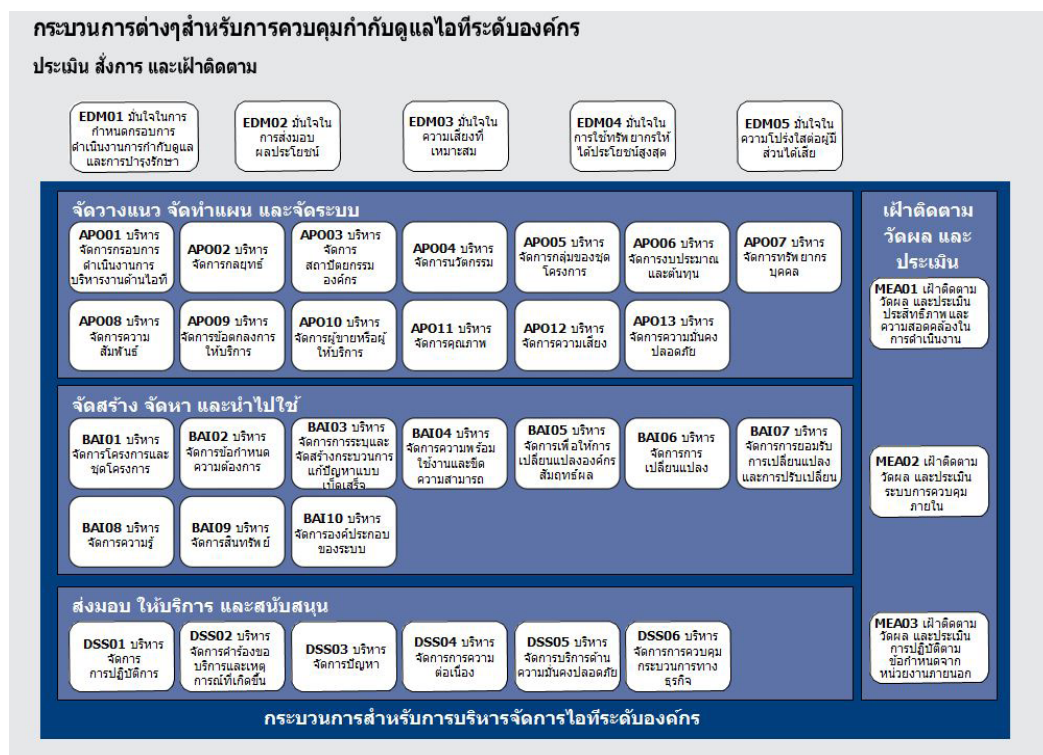
ISACA (2012) อธิบายว่าธรรมาภิบาลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศคือโครงสร้างความสัมพันธ์และการนำเสนอกระบวนการและการควบคุมทิศทางขององค์กรโดยการเพิ่มมูลค่าและการจัดการความเสี่ยงเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ส่วน IT Governance Institute (ITGI) ซึ่งเป็นหน่วยงานของ ISACA อธิบายเพิ่มเติมว่าการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของการกำกับดูแลกิจการ ประกอบด้วยความเป็นผู้นำ โครงสร้างองค์กร และกระบวนการ ที่สร้างความมั่นใจในการแปลงกลยุทธ์สู่การปฏิบัติการและสนับสนุนการทำงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ส่วน พรรณี สอนเพลง (2555) ชี้ให้เห็นว่ากรอบแนวคิดของการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศมีหลากหลายรูปแบบ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ตามประเภทและบริบทของบริษัท

ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดตามกรอบมาตรฐาน COBIT 5 (Control Objectives for Information and Related Technology) เพื่อนำไปสู่การออกแบบตัวแปรในการวิจัยในขั้นต่อไป โครงสร้างของ COBIT 5 ประกอบด้วย 37 กระบวนการ ผนึกอยู่ใน 5 โดเมน ได้แก่



1. จัดวาง (Align) วางแผน (Plan) และ จัดระบบ (Organize) เรียกอย่างย่อว่า APO ประกอบด้วย 13 กระบวนการ
2. สร้าง (Build) จัดหา (Acquire) และ นำไปใช้ (Implement) เรียกอย่างย่อว่า BAI ประกอบด้วย 10 กระบวนการ
3. ส่งมอบ (Deliver) ให้บริการ (Service) และ สนับสนุน (Support) เรียกอย่างย่อว่า DSS ประกอบด้วย 6 กระบวนการ
4. ติดตาม (Monitor) วัดผล (Evaluate) และ ประเมิน (Assess) เรียกอย่างย่อว่า MEA ประกอบด้วย 3 กระบวนการ
5. ประเมิน (Evaluate) สั่งการ (Direct) และ ติดตาม (Monitor) เรียกอย่างย่อว่า EDM ประกอบด้วย 5 กระบวนการ

ทั้ง 5 โดเมน 37 กระบวนการ ISACA (ประเทศไทย) ได้นำเสนอเป็นแผนภาพ ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 Cobit 5 Process Reference Model (ISACA, 2012)

COBIT 5 ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 5 ประการ เพื่อใช้เป็นกรอบการดำเนินงานสนับสนุนช่วยเหลือให้บริษัทบรรลุวัตถุประสงค์ในด้านการกำกับดูแลและการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ISACA, 2012) หลักการดังกล่าวประกอบด้วย

หลักการที่ 1 การตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการที่ 2 การครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรอย่างครบวงจร

หลักการที่ 3 การประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานที่บูรณาการเป็นหนึ่งเดียว

หลักการที่ 4 การเชื่อให้วิธีปฏิบัติแบบองค์รวมสัมฤทธิ์ผล ประกอบด้วยปัจจัยเชื้อ 7 ประการ ได้แก่

- ก) หลักการ นโยบาย และกรอบการดำเนินงาน ข) กระบวนการเพื่อได้ผลลัพธ์และบรรลุเป้าหมาย
- ค) โครงสร้างองค์กร ง) วัฒนธรรม จริยธรรม และพฤติกรรมของพนักงาน จ) สารสนเทศที่ใช้เป็นประโยชน์
- ในองค์กร ฉ) การประยุกต์โครงสร้างพื้นฐานด้านการให้บริการ และ ช) ทักษะและสมรรถนะของบุคคลกร

หลักการที่ 5 แยกการกำกับดูแลออกจากการจัดการ

เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ 17 เป้าหมาย ในมิติการวัดผลแบบสมดุล (Balance Scorecard หรือ BSC) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ISACA, 2012) ประกอบด้วย (ตารางที่ 1)

**ตารางที่ 1** เป้าหมายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในมิติการวัดผลแบบสมดุล

BSC	เป้าหมาย
ด้านการเงิน	1) กลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกับกับกลยุทธ์ธุรกิจ
	2) เทคโนโลยีสารสนเทศเอื้ออำนวยและสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก
	3) ผู้บริหารระดับสูงให้คำมั่นในการตัดสินใจต่างๆที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
	4) ความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถบริหารจัดการได้
	5) ประโยชน์ที่ได้รับจริงจากกลุ่มของการลงทุนและการให้บริการด้านต่างๆที่มีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยเชื้อ

BSC	เป้าหมาย
	6) ต้นทุนประโยชน์และความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความโปร่งใส
ด้านลูกค้า	7) การส่งมอบบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ
	8) การใช้ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม
ด้านกระบวนการภายใน	9) ความคล่องตัวทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
	10) ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศโครงสร้างพื้นฐานในการประมวลผลและระบบงาน
	11) การใช้สินทรัพย์ทรัพยากรและสมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ได้ประโยชน์สูงสุด
	12) การใช้อำนาจและสนับสนุนการทำงานของกระบวนการทางธุรกิจโดยบูรณาการระบบงานและเทคโนโลยีเข้าไปใช้ในกระบวนการทางธุรกิจ
	13) การส่งมอบชุดโครงการต่างๆก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงเวลา ตามงบประมาณที่ตั้งไว้ และตามความต้องการและมาตรฐานด้านคุณภาพ
	14) ความพร้อมใช้ของสารสนเทศที่เชื่อถือได้และมีประโยชน์ในการตัดสินใจ
	15) เทคโนโลยีสารสนเทศที่ปฏิบัติตามนโยบายภายในขององค์กร
ด้านการเรียนรู้และเติบโต	16) บุคลากรทั้งทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านธุรกิจที่มีความสามารถและมีแรงจูงใจ
	17) ความรู้ความเชี่ยวชาญและการริเริ่มดำเนินการเพื่อนวัตกรรมทางธุรกิจ

Lee, Lee, Na, & Baek (2007) และ กมล สนธิรัตน์ (2554) อธิบายองค์ประกอบหลักของกรอบการดำเนินงานในการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 Strategic Alignment หมายถึง การวางแผนกลยุทธ์เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับกระบวนการทางธุรกิจและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนธุรกิจให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

องค์ประกอบที่ 2 Value delivery หมายถึง กระบวนการตรวจสอบและควบคุมการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และตรงกับเป้าหมาย เพราะต้องใช้เงินลงทุนค่อนข้างสูง

เช่น การลงทุนติดตั้งและใช้ระบบ ERP, CRM หรือ แอปพลิเคชันทางธุรกิจ ซึ่งมักจะให้ผลตอบแทนจากการลงทุนที่ค่อนข้างช้า

องค์ประกอบที่ 3 Resource Management หมายถึงการจัดการทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ใช้ กระบวนการข้อมูล โครงสร้างของระบบ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

องค์ประกอบที่ 4 Risk Management หมายถึงการจัดการความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานใดๆ อันเนื่องมาจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร

องค์ประกอบที่ 5 Performance Measurement หมายถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อติดตามตรวจสอบ รวมถึงการวัดประสิทธิผลของกระบวนการการทำงานต่างๆ ในองค์กร เช่น ความก้าวหน้าของโครงการ การใช้ทรัพยากร การวัดความสำเร็จของเป้าหมายต่างๆ ที่กำหนดไว้

## 2) สมรรถนะของบุคลากร (Personal Competencies)

บุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะในการทำงานที่ตนเองรับผิดชอบ เรียกได้ว่าเป็นผู้ที่มีสมรรถนะที่เหมาะสมในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ นับเป็นกลไกที่เอื้อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงสุด McClelland (1973) เป็นผู้จุดกำเนิดเรื่อง “สมรรถนะ” และ Boyatzis (1982) ได้อธิบายว่า “สมรรถนะ” เป็นความสามารถในงานหรือคุณลักษณะที่อยู่ในตัวบุคคลซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและได้กำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competencies) เอาไว้ซึ่งมีการนำไปใช้อย่างแพร่หลายในธุรกิจ นอกจากนี้ McClelland (1973) ได้กำหนดองค์ประกอบของสมรรถนะไว้ 5 ด้าน ได้แก่ ก) ความรู้เฉพาะเรื่องที่ต้องรู้ เช่น ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมติดต่อภาพ ข) ทักษะการทำงานเฉพาะด้าน (ทักษะการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศตามกรอบมาตรฐาน COBIT 5) ค) เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองหรือสิ่งที่ทำให้เชื่อว่าตนเองเป็นเช่นไร เช่น ความมั่นใจในตนเอง ง) บุคลิกลักษณะของบุคคล และ จ) แรงจูงใจ/แรงขับภายใน ที่จะทำให้ตนเองแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายหรือมุ่งสู่ความสำเร็จ

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2547) ได้แสดงทัศนะเพิ่มเติมว่าสมรรถนะหลักของพนักงานทุกคนในองค์กรจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของบุคคลในองค์กรโดยรวม และอธิบายว่าสมรรถนะด้านการบริหารเป็นขีดความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับพนักงาน แตกต่างกันไปตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ นอกจากนี้สมรรถนะตามตำแหน่งงานถือเป็นความรู้ความสามารถที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานต่างๆ ที่เกิดขึ้นจริงตามหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ วรภัทร์ ภูเจริญ (2548) ได้ชี้ให้เห็นว่าสมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ จำแนกได้ 3 หมวดคือ ก) สมรรถนะหลักคือความสามารถระดับจิตสำนึก โดยแกนหลักคือจิตใจ เช่น ภาวะผู้นำและความซื่อสัตย์ ข) สมรรถนะด้านการเป็นผู้บริหารมืออาชีพ สามารถจัดลำดับความสำคัญการใช้งานพนักงาน และ ค) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีซึ่งถือเป็นความสามารถที่จำเป็นต่อการทำงานของพนักงาน

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสามารถออกแบบวิจัยได้อย่างสอดคล้องกับประเด็นปัญหาการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### ขอบเขตการวิจัย

1) ขอบเขตด้านแนวคิดและทฤษฎีที่เป็นฐานคิดของการวิจัย ได้แก่

ก) การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ISACA, 2012; McKeen และ Smith, 2003)

ข) สมรรถนะหลักของพนักงาน (บริษัทลีโอเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้งจำกัด, 2559)

2) ขอบเขตด้านประชากรการวิจัย

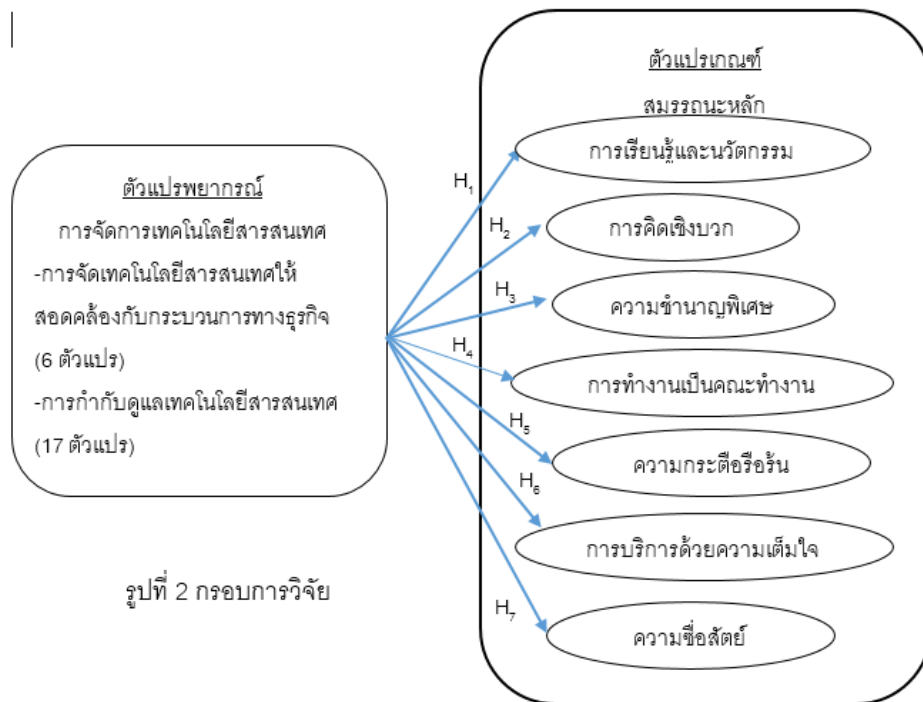
ประชากรของการวิจัยนี้คือพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทลีโอเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้งจำกัด จำนวน 150 คน ณ วันที่ 10 ธันวาคม 2559 (บริษัทลีโอเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้งจำกัด, 2559)

3) ขอบเขตด้านตัวแปรการวิจัย ประกอบด้วย

ก) ตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับกระบวนการทางธุรกิจ (6 ตัวแปร) การกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ (17 ตัวแปร)

ข) ตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่ สมรรถนะหลักในด้าน การเรียนรู้และนวัตกรรม ความชำนาญพิเศษ การคิดเชิงบวก การทำงานเป็นคณะทำงาน ความกระตือรือร้น การบริการด้วยความเต็มใจ ความซื่อสัตย์

### กรอบการวิจัย



รูปที่ 2 กรอบการวิจัย

จากกรอบการวิจัย มีรายละเอียดเกี่ยวกับตัวแปรเพิ่มเติมดังนี้

1. งานวิจัยนี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ จึงเรียกตัวแปรอิสระว่า ตัวแปรพยากรณ์ (Predictor) และเรียกตัวแปรตามว่า ตัวแปรเกณฑ์ (Criterion Variable)

2. ตัวแปรพยากรณ์ มีตัวแปรรวมทั้งสิ้น 26 ตัวแปร ประกอบด้วย
  - 2.1. การจัดเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับกระบวนการทางธุรกิจ (6 ตัวแปร)
    - 2.1.1. การมีส่วนร่วมในการกำหนดพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของบริษัท (ITM1)
    - 2.1.2. ความเข้าใจพันธกิจ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ของบริษัท (ITM2)
    - 2.1.3. การมีส่วนร่วมใช้กลยุทธ์ทางด้านสารสนเทศให้สอดคล้องกับพันธกิจ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ และ กลยุทธ์ของบริษัท (ITM3)
    - 2.1.4. การวางแผนด้านสารสนเทศของบริษัทได้ระบุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่สามารถวัดได้เป็นอย่างดีเป็นรูปธรรม (ITM4)
    - 2.1.5. การวางแผนงานทางด้านสารสนเทศส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการทำงาน (ITM5)
    - 2.1.6. คณะทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดลำดับความสำคัญของการลงทุนในโครงการที่มีความสำคัญโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อผลประโยชน์ของบริษัท (ITM6)
  - 2.2. การกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ (20 ตัวแปร)
    - 2.2.1. การกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีส่งผลให้บรรลุผลประโยชน์ตามที่บริษัทกำหนดไว้ (ITM7)
    - 2.2.2. การจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสม (ITM8)
    - 2.2.3. การกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามกระบวนการทางธุรกิจ (ITM9)
    - 2.2.4. กลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกับกับกลยุทธ์ธุรกิจ (ITM10)
    - 2.2.5. เทคโนโลยีสารสนเทศเอื้ออำนวยและสนับสนุนให้บริษัทสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก (ITM11)
    - 2.2.6. ผู้บริหารระดับสูงให้ความมั่นใจในการตัดสินใจต่างๆที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITM12)
    - 2.2.7. การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITM13)
    - 2.2.8. การได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงจากการลงทุนและการให้บริการด้านต่างๆที่มีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยเอื้อ (ITM14)

- 2.2.9. ต้นทุน ผลประโยชน์ และความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความโปร่งใส (ITM15)
  - 2.2.10. การส่งมอบบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด (ITM16)
  - 2.2.11. การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงาน (ITM17)
  - 2.2.12. ความคล่องตัวในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ITM18)
  - 2.2.13. ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการประมวลผล และระบบงาน (ITM19)
  - 2.2.14. การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและได้ประโยชน์สูงสุด (ITM20)
  - 2.2.15. การบูรณาการระบบงานและเทคโนโลยีเข้าด้วยกันเพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการทำงานของกระบวนการทางธุรกิจ (ITM21)
  - 2.2.16. การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ เป็นไปตามกำหนด และเป็นไปตามงบประมาณ ความต้องการ และมาตรฐานด้านคุณภาพ (ITM22)
  - 2.2.17. การมีสารสนเทศที่พร้อมนำไปใช้ มีความน่าเชื่อถือ สามารถสนับสนุนการตัดสินใจ (ITM23)
  - 2.2.18. บุคลากรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยคำนึงถึงนโยบายภายในของบริษัทเสมอ (ITM24)
  - 2.2.19. บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านธุรกิจมีความสามารถมีแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน (ITM25)
  - 2.2.20. บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านธุรกิจมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีความคิดริเริ่มดำเนินการเพื่อพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจ (ITM26)
3. ตัวแปรเกณฑ์ ประกอบด้วย ตัวแปร 35 ตัวแปร จำแนกเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่
- 3.1. สมรรถนะหลักด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม
    - 3.1.1. ความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นพัฒนาความรู้ความสามารถ
    - 3.1.2. การนำความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
    - 3.1.3. การให้คำแนะนำผู้อื่นให้นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน
    - 3.1.4. การพัฒนากระบวนการทำงานหรือวิธีการใหม่ๆ ให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร



- 3.1.5. การสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ๆ ที่เกิดจากการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้แก่องค์กร
- 3.2. สมรรถนะหลักด้านความเชี่ยวชาญ
  - 3.2.1. การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ
  - 3.2.2. การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามมาตรฐาน
  - 3.2.3. การสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานและสามารถพัฒนาระบบการทำงาน
  - 3.2.4. การมีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และได้รับการยอมรับ
  - 3.2.5. การให้คำแนะนำหรือถ่ายทอดประสบการณ์แก่เพื่อนร่วมงาน
- 3.3. สมรรถนะหลักด้านทัศนคติเชิงบวก
  - 3.3.1. การมีทัศนคติที่ดีต่องานที่รับผิดชอบ และเชื่อมั่นในวิสัยทัศน์และทิศทางขององค์กร
  - 3.3.2. การทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มกำลัง
  - 3.3.3. การประสบผลสำเร็จน้อยในการโน้มน้าว หรือจูงใจให้คนรอบข้างทำงานด้วยความสุข
  - 3.3.4. การให้คำแนะนำในการทำงานอย่างมีความสุขแก่เพื่อนร่วมงาน
  - 3.3.5. ความสำเร็จในการสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานให้เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน
- 3.4. สมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นคณะทำงาน
  - 3.4.1. การให้ความสำคัญแก่เพื่อนร่วมงานหรือผู้ที่ต้องติดต่อประสานงานทั้งภายในหรือภายนอกองค์กร
  - 3.4.2. การมีส่วนร่วมในการทำงานและให้ความร่วมมือในฐานะสมาชิกที่ดีของคณะทำงาน
  - 3.4.3. การริเริ่มการสร้างความสัมพันธ์ และการทำงานร่วมกับผู้อื่น
  - 3.4.4. การถ่ายทอดกระบวนการ และวิธีการในการสร้างสรรค์ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร
  - 3.4.5. การสร้างและบริหารคณะทำงาน จูงใจ และสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่สมาชิกในคณะทำงาน
- 3.5. สมรรถนะหลักด้านความกระตือรือร้น
  - 3.5.1. การปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ
  - 3.5.2. การไม่ย่อท้อต่อปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน

- 3.5.3. ความกระตือรือร้นในการยกระดับผลการปฏิบัติงานของตน
- 3.5.4. การวางแผนและกำหนดแนวทางการทำงานแบบเพื่อรุกไปข้างหน้าเพื่อผลสำเร็จของหน่วยงานและองค์กร
- 3.5.5. ความสามารถในการคาดการณ์แนวโน้มหรือเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น
- 3.6. สมรรถนะหลักด้านบริการด้วยความเต็มใจ
  - 3.6.1. ความภาคภูมิใจต่อการบริการด้วยความเต็มใจ
  - 3.6.2. ความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการให้บริการตามมาตรฐานของหน่วยงานอย่างเต็มที่
  - 3.6.3. การติดตามและเอาใจใส่การให้บริการอย่างเต็มที่เพื่อความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงาน
  - 3.6.4. การเป็นแบบอย่างที่ดีได้ในการให้บริการด้วยความเต็มใจ
  - 3.6.5. การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการให้บริการรวมถึงการสร้างภาพลักษณ์และการกำหนดมาตรฐานการบริการของหน่วยงาน
- 3.7. สมรรถนะหลักด้านความซื่อสัตย์
  - 3.7.1. การปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบด้วยความซื่อสัตย์ ยึดมั่น ในระเบียบปฏิบัติและจรรยาบรรณในการทำงานอย่างเคร่งครัด
  - 3.7.2. การไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบหรือโยนความผิดพลาดของตนให้ผู้อื่น
  - 3.7.3. การให้คำแนะนำหรือตักเตือนเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับ
  - 3.7.4. การเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานโดยยึดมั่นในระเบียบข้อบังคับและจรรยาบรรณอันดี
  - 3.7.5. การมีมาตรฐานหรือบรรทัดฐานในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

### สมมติฐานการวิจัย

พัฒนาจากกรอบการวิจัย ได้สมมติฐานรวมทั้งสิ้น 7 สมมติฐาน ดังนี้

H<sub>1</sub>: การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม

H<sub>2</sub>: การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักด้านความเชี่ยวชาญ

H<sub>3</sub>: การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักด้านทัศนคติเชิงบวก

H<sub>4</sub>: การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นคณะทำงาน

H<sub>5</sub>: การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักด้านความกระตือรือร้น

H<sub>6</sub>: การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักด้านบริการด้วยความเต็มใจ

H<sub>7</sub>: การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักด้านความซื่อสัตย์

### เครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพัฒนาแล้วเสร็จ ได้นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยง (Validity) ทั้งในเชิงโครงสร้างและในเชิงเนื้อหา ผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญผู้วิจัยได้นำไปคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (IOC หรือ Index of Item Objective Congruence) ได้ค่าดัชนีสอดคล้องทั้งฉบับเท่ากับ .87 ซึ่งมีค่า IOC เกิน .50 สรุปได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความเที่ยงทั้งในเชิงโครงสร้างและในเชิงเนื้อหา (Rovinelli, 1997) จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่มีความเที่ยงแล้วไปทดลองใช้กับตัวอย่างที่ไม่ใช่ตัวอย่างของงานวิจัยนี้จำนวน 30 คน แล้วนำคำตอบไปคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นหรือสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ ) ด้วยวิธีการของ Cronbach (1951) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .92 ซึ่งมีค่าระหว่าง .71–1.00 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นระดับสูง สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ (Garrett, 1979) แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ สถานภาพทางเพศ ระดับการศึกษา สาขาวิชาชีพ อายุงาน ระดับปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสนับสนุนการทำงานประจำ ประสบการณ์การฝึกอบรมเพื่อประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสนับสนุนการปฏิบัติงานประจำ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับสมรรถนะหลักของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ ตามรูปแบบ Likert's Scale ซึ่งเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ ตามรูปแบบของ Likert's Scale ซึ่งเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

#### การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรวิจัยในครั้งนี้มีจำนวน 150 คน ผู้วิจัยจึงใช้สูตร Yamane (1973) ในการคำนวณขนาดตัวอย่าง ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 109 คน ณ ระดับความเชื่อมั่น  $95\pm 5\%$  ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวอย่างเพื่อเป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Probability Sampling) โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยตารางเลขสุ่ม (Random Table) ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 97.25

#### ข้อค้นพบจากการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณทางลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (พนักงานบริษัทไอทีเทคโนโลยีแอนดรอยด์มาร์เกตติ้ง จำกัด) จำแนกเป็นพนักงานชายจำนวน 57 คน (ร้อยละ 53.77) พนักงานหญิงจำนวน 49 คน (ร้อยละ 46.23) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 54.72) รองลงมาได้แก่พนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 29.25) และสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 16.04) รูปแบบการทำงานส่วนใหญ่ทำงานในระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 40.57) รองลงมาคือระดับเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 27.36) ระดับหัวหน้างาน (ร้อยละ 18.87) และระดับผู้บริหาร (ร้อยละ 13.21) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี (ร้อยละ 24.50) พนักงานส่วนมากร่วมงานกับบริษัทมาแล้ว 3-5 ปี และทำงานในระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 40.57) รองลงมาคือระดับเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 27.36) ระดับหัวหน้างาน (ร้อยละ 18.87) และระดับบริหาร (ร้อยละ 13.21) มีประสบการณ์การทำงานก่อนร่วมงานกับบริษัทระหว่าง 1-5 ปี มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสนับสนุนการทำงานเป็นประจำเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 63.20) และในช่วง 5 ปี ที่ผ่านมา เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสารในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ระหว่าง 1-2 ครั้ง และมีผู้เข้ารับการอบรมมากที่สุดถึง 40 ครั้ง และที่น่าสนใจคือมีผู้ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเลยถึง ร้อยละ 42.45

ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงาน ผู้วิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ในการพัฒนาตัวแบบ (สมการ) อิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงาน โดยใช้วิธี Stepwise ในการคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์เข้าสมการ ซึ่งในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นตามลำดับ ดังนี้

1. พิจารณามาตรวัดของตัวแปรพยากรณ์และตัวเกณฑ์ว่ามีมาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval) หรือไม่ ในกรณีที่พบว่าตัวแปรพยากรณ์บางตัวมีมาตรวัดเป็นนามบัญญัติ (Nominal) หรือเรียงอันดับ (Ordinal) ผู้วิจัยได้แปลงมาตรวัดตัวแปรดังกล่าวเป็นมาตรวัดแบบอันตรภาคด้วยการสร้างตัวแปรหุ่นขึ้นมาแล้วใช้ตัวแปรหุ่นนั้นแทนตัวแปรเดิม
2. ทดสอบว่าตัวแปรพยากรณ์และตัวแปรเกณฑ์มีการสุ่มมาจากประชากรที่มีการแจกแจงแบบปกติ
3. ทดสอบการเกิดความสัมพันธ์กันเอง หรือ สภาวะร่วม (Multicollinearity) ของตัวแปรพยากรณ์ ซึ่งจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง
4. ทดสอบความสัมพันธ์ภายในของข้อมูล (Autocorrelation) ซึ่งจะต้องไม่มีความสัมพันธ์ภายในของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่าง
5. ทดสอบความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ ซึ่งจะต้อง
  - 5.1. มีการแจกแจงแบบปกติ
  - 5.2. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับศูนย์
  - 5.3. มีความแปรปรวนคงที่

ผลการทดสอบสมมุติฐาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### สมมุติฐานที่ 1

H<sub>0</sub>: การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม

H<sub>1</sub>: การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม

**ตารางที่ 2** การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม

ตัวแปรอิทธิพล	b	SE <sub>b</sub>	β	t	p-value
ITM19	.379	.102	.366	3.705	.000
ITM25	-.159	.068	-.199	-2.329	.022
ITM14	.238	.115	.204	2.073	.041
ค่าคงที่ = 2.736; SE <sub>est</sub> = ±1.013 R = .517; R <sup>2</sup> = .267; F = 12.407; p-value = .000					

จากตารางที่ 2 พบว่า R<sup>2</sup> มีค่าเท่ากับ .267 อธิบายได้ว่าการจัดการเทคโนโลยีใน 3 ด้าน (ITM19, ITM25, ITM14) สามารถพยากรณ์สมรรถนะหลักด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมได้ร้อยละ 26.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value=.000) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 1.013 เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) พบว่า ITM19 สามารถพยากรณ์สมรรถนะหลักด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมได้สูงสุด สมการพยากรณ์ที่ 1 มีรูปแบบ ดังนี้

$$\begin{array}{l}
 \text{การเรียนรู้} \\
 \text{และนวัตกรรม}
 \end{array}
 = 2.736 + .379(\text{ITM19}) - .159(\text{ITM25}) + .238(\text{ITM14}) \dots\dots\dots (1)$$

จากสมการที่ 1 อธิบายได้ว่า เมื่อการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน มีค่าเป็น 0 จะมีอิทธิพลต่อสมรรถนะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมที่ระดับ 2.736 เมื่อ ITM19 และ ITM14 เพิ่มขึ้น 1 หน่วย

จะทำให้สมรรถนะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมเพิ่มขึ้น .379 และ .238 หน่วย ตามลำดับ เมื่อ ITM25 ลดลง 1 หน่วย จะทำให้ สมรรถนะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมลดลง .159 หน่วย

## สมมุติฐานที่ 2

$H_0$ : การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านความเชี่ยวชาญ

$H_1$ : การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านความเชี่ยวชาญ

**ตารางที่ 3** การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านความเชี่ยวชาญ

ตัวแปรอิทธิพล	b	SE <sub>b</sub>	$\beta$	t	p-value
ITM19	.313	.087	.323	3.584	.001
ITM8	.340	.097	.316	3.511	.001
ITM26	-.152	.069	-.183	-2.216	.029
ค่าคงที่ = 2.704; SE <sub>est</sub> = ± .923					
R = .555; R <sup>2</sup> = .309; F = 15.171; p-value = .000					

จากตารางที่ 3 ค่า R<sup>2</sup> เท่ากับ .309 อธิบายได้ว่าการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในด้าน ITM19, ITM25 และ ITM14 สามารถพยากรณ์สมรรถนะหลักด้านความเชี่ยวชาญได้ร้อยละ 30.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value = .000) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ .923 เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ พบว่า ITM8 สามารถพยากรณ์สมรรถนะหลักด้านความเชี่ยวชาญได้สูงสุด สมการพยากรณ์ที่ 2 มีรูปแบบ ดังนี้

$$\text{ความเชี่ยวชาญ} = 2.704 + .313(\text{ITM19}) + .340(\text{ITM8}) - .152(\text{ITM26}) \dots\dots\dots (2)$$

จากสมการดังกล่าวอธิบายได้ว่า เมื่อการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน มีค่าเป็น 0 จะมีสมรรถนะด้านความเชี่ยวชาญที่ระดับ 2.704 เมื่อ ITM19 และ ITM8 เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้สมรรถนะด้านความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้น .313 และ .349 หน่วย ตามลำดับ เมื่อ ITM26 ลดลง 1 หน่วย จะทำให้สมรรถนะด้านความเชี่ยวชาญลดลง .152 หน่วย

### สมมุติฐานที่ 3

$H_0$ : การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านทัศนคติเชิงบวก

$H_1$ : การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านทัศนคติเชิงบวก

**ตารางที่ 4** การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านทัศนคติเชิงบวก

ตัวแปรอิทธิพล	b	SE <sub>b</sub>	$\beta$	t	p-value
ITM17	.368	.094	.381	3.897	.000
ITM20	.335	.100	.322	3.335	.001
ITM18	.159	.049	.265	3.264	.002
ITM22	-.171	.067	-.217	-2.567	.012
ค่าคงที่ = 1.774; SE <sub>est</sub> = ± .815					
R = .628; R <sup>2</sup> = .394; F = 16.442; p-value = .000					

จากตารางที่ 4 พบว่าการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 4 ด้าน (ITM17, ITM20, ITM18, ITM22) มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านทัศนคติเชิงบวก ( $R^2=.394$ ) สามารถพยากรณ์ทัศนคติเชิงบวกได้ร้อยละ 39.4 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ ±.815 เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์ถดถอย



ของการพยากรณ์ (b) พบว่า ITM17 และ ITM20 สามารถพยากรณ์สมรรถนะดังกล่าวได้สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมการพยากรณ์ที่ 3 มีรูปแบบ ดังนี้

$$\widehat{\text{ทัศนคติเชิงบวก}} = 1.774 + .368(\text{ITM17}) + .335(\text{ITM20}) + .159(\text{ITM18}) - .171(\text{ITM22}) \dots (3)$$

จากสมการดังกล่าวอธิบายได้ว่า เมื่อการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 4 ด้าน มีค่าเป็น 0 จะมีสมรรถนะหลักด้านทัศนคติเชิงบวก ที่ระดับ 1.774 เมื่อ ITM17, ITM20, ITM18 เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้สมรรถนะด้านทัศนคติเชิงบวกเพิ่มขึ้น .386, .335, และ .159 หน่วย ตามลำดับ เมื่อ ITM22 ลดลง 1 หน่วย จะทำให้ สมรรถนะด้านทัศนคติเชิงบวกลดลง .171 หน่วย

#### สมมุติฐานที่ 4

H<sub>0</sub>: การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นคณะทำงาน

H<sub>1</sub>: การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นคณะทำงาน

**ตารางที่ 5** การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการ ทำงานเป็นคณะทำงาน

ตัวแปรอิทธิพล	b	SE <sub>b</sub>	β	t	p-value
ITM17	.406	.611	.418	3.894	.000
ITM20	.344	.104	.340	3.391	.001
ITM2	.178	.072	.199	2.483	.015
ITM15	-.201	.092	-.215	-2.194	.031
ค่าคงที่ = 1.556; SE <sub>est</sub> = ± .352					
R = .613; R <sup>2</sup> = .376; F = 15.231; p-value = .000					

ตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ 4 ด้าน (ITM17, ITM20, ITM2, ITM15) มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นคณะทำงาน ( $R^2=.376$ ) สามารถพยากรณ์สมรรถนะด้านการทำงานเป็นคณะทำงานได้ร้อยละ 37.6 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์  $\pm .352$  เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ พบว่า ITM17 สามารถพยากรณ์สมรรถนะด้านการทำงานเป็นคณะทำงานได้สูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมการพยากรณ์ที่ 4 มีรูปแบบ ดังนี้

$$\begin{array}{l} \text{การทำงานเป็น} \\ \text{คณะทำงาน} \end{array} = 1.556 + .406(\text{ITM17}) + .344(\text{ITM20}) + .178(\text{ITM2}) - .201(\text{ITM15}) \dots\dots (4)$$

จากสมการดังกล่าวอธิบายได้ว่า เมื่อการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 4 ด้าน มีค่าเป็น 0 จะมีสมรรถนะด้านการทำงานเป็นคณะทำงานที่ระดับ 1.556 เมื่อ ITM17, ITM20, ITM2 เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้สมรรถนะด้านการทำงานเป็นคณะทำงานเพิ่มขึ้น .406, .344, และ .178 หน่วย ตามลำดับ เมื่อ ITM15 ลดลง 1 หน่วย จะทำให้สมรรถนะด้านการทำงานเป็นคณะทำงานลดลง .201 หน่วย

### สมมุติฐานที่ 5

$H_0$ : การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะด้านความกระตือรือร้น

$H_1$ : การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลการพัฒนาสมรรถนะด้านความกระตือรือร้น

**ตารางที่ 6** การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านความกระตือรือร้น

ตัวแปรอิทธิพล	b	SE <sub>b</sub>	$\beta$	t	p-value
ITM20	.414	.095	.396	4.336	.000
ITM12	.297	.090	.323	3.319	.001
ITM5	.122	.056	.187	2.168	.032
ค่าคงที่ = 1.377; SE <sub>est</sub> = ± .874 R = .591; R <sup>2</sup> = .349; F = 18.266; p-value = .000					

ตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ 3 ด้าน (ITM20, ITM12, ITM5) มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านความกระตือรือร้น ( $R^2=.349$ ) สามารถพยากรณ์สมรรถนะดังกล่าวได้ร้อยละ 34.9 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ  $\pm .874$  เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ พบว่า ITM20 สามารถพยากรณ์ได้สูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมการพยากรณ์ที่ 5 มีรูปแบบ ดังนี้

$$\text{ความกระตือรือร้น} = 1.377 + .414(\text{ITM20}) + .297(\text{ITM12}) + .122(\text{ITM5}) \dots (5)$$

จากสมการดังกล่าวอธิบายได้ว่า เมื่อการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน (ITM20, ITM12, ITM5) มีค่าเป็น 0 จะมีสมรรถนะหลักด้านความกระตือรือร้นที่ระดับ 1.377 เมื่อ ITM20, ITM12, ITM5 เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้สมรรถนะด้านความกระตือรือร้นดังกล่าวเพิ่มขึ้นไปในทิศทางเดียวกัน .414, .297 และ .122 หน่วย ตามลำดับ

### สมมุติฐานที่ 6

$H_0$ : การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะด้านบริการด้วยความเต็มใจ

$H_1$ : การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลการพัฒนาสมรรถนะด้านบริการด้วยความเต็มใจ

**ตารางที่ 7** การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการบริการด้วยความเต็มใจ

ตัวแปรอิทธิพล	b	SE <sub>b</sub>	$\beta$	t	p-value
ITM20	.444	.101	.417	4.412	.000
ITM12	.190	.089	.202	2.142	.035
ค่าคงที่ = 2.273; SE <sub>est</sub> = $\pm$ .923 R = .544; R <sup>2</sup> = .296; F = 21.621; p-value = .000					

จากตารางที่ 7 พบว่ามีการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 ด้าน (ITM20 และ ITM12) มีอิทธิพลต่อการบริการด้วยความเต็มใจ ( $R^2 = .296$ ) สามารถพยากรณ์การบริการด้วยความเต็มใจได้ร้อยละ 29.6 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ  $\pm .923$  เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ (b) พบว่า ITM20 สามารถพยากรณ์ได้สูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมการพยากรณ์ที่ 6 มีรูปแบบ ดังนี้

$$\begin{array}{l}
 \text{บริการด้วย} \\
 \text{ความเต็มใจ}
 \end{array}
 = 2.273 + .444(\text{ITM20}) + .190(\text{ITM12}) \dots\dots\dots (6)$$

จากสมการดังกล่าวอธิบายได้ว่า เมื่อการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 2 ด้าน (ITM20 และ ITM12) มีค่าเป็น 0 จะมีสมรรถนะหลักด้านการบริการด้วยความเต็มใจ ที่ระดับ 2.273 เมื่อ ITM20 และ ITM12 เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้สมรรถนะหลักด้านการบริการด้วยความเต็มใจเพิ่มขึ้นไปในทิศทางเดียวกัน .444 และ .190 หน่วย ตามลำดับ

### สมมุติฐานที่ 7

$H_0$ : การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะด้านความซื่อสัตย์

$H_1$ : การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลการพัฒนาสมรรถนะด้านความซื่อสัตย์

**ตารางที่ 8** การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านความซื่อสัตย์

ตัวแปรอิทธิพล	b	SE <sub>b</sub>	$\beta$	t	p-value
ITM17	.280	.121	.256	2.318	.022
ITM20	.277	.126	.243	2.204	.030
ค่าคงที่ = 2.917; SE <sub>est</sub> = $\pm$ 1.051					
R = .446; R <sup>2</sup> = .199; F = 12.819; p-value = .000					

ตารางที่ 8 ชี้ให้เห็นว่าการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในด้าน ITM17 และ ITM20 มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านความซื่อสัตย์ (R<sup>2</sup> = .199) สามารถพยากรณ์สมรรถนะดังกล่าวได้ร้อยละ 19.9 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ  $\pm$ 1.051 เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ (b) พบว่าทั้ง ITM17 และ ITM20 สามารถพยากรณ์ได้ ในระดับไม่แตกต่างกันมากนัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมการพยากรณ์ที่ 7 มีรูปแบบ ดังนี้

$$\text{ความซื่อสัตย์} = 2.917 + .280(\text{ITM17}) + .177(\text{ITM20}) \dots\dots (7)$$

จากสมการดังกล่าวอธิบายได้ว่า เมื่อการจัดการเทคโนโลยีทั้ง 2 ด้าน (ITM17 และ ITM20) มีค่าเป็น 0 จะมีสมรรถนะด้านความซื่อสัตย์ที่ระดับ 2.917 เมื่อ ITM17 และ ITM20 เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้สมรรถนะหลักด้านความซื่อสัตย์เพิ่มขึ้นไปในทิศทางเดียวกัน .280 และ .177 หน่วย ตามลำดับ

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

เมื่อพิจารณาทั้ง 7 สมการข้างต้นจะพบว่า มีการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ 13 ด้าน ถูกคัดเลือกเข้าสู่สมการพยากรณ์อิทธิพล ได้แก่

- 1) ความเข้าใจพันธกิจ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ของบริษัท (ITM2)
- 2) การวางแผนงานทางด้านสารสนเทศส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการทำงาน (ITM5)
- 3) การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสม (ITM8)
- 4) ผู้บริหารระดับสูงให้ความมั่นใจในการตัดสินใจต่างๆที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITM12)
- 5) การได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงจากการลงทุนและการให้บริการด้านต่างๆ ที่มีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยเอื้อ (ITM14)
- 6) ต้นทุน ผลประโยชน์ และความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทมีความโปร่งใส (ITM15)
- 7) การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงาน (ITM17)
- 8) ความคล่องตัวในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ITM18)
- 9) ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการประมวลผล และระบบงาน (ITM19)
- 10) การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ประโยชน์สูงสุด (ITM20)

- 11) การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ เป็นไปตามกำหนด และเป็นไปตามงบประมาณ ความต้องการ และมาตรฐานด้านคุณภาพ (ITM22)
- 12) บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านธุรกิจมีความสามารถมีแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน (ITM25)
- 13) บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านธุรกิจมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีความคิดริเริ่มดำเนินการเพื่อพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจ (ITM26)

จึงสรุปได้ว่าการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 13 ด้าน มีอิทธิพลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทบริษัทโอเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด ทั้ง 7 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลการวิจัยที่มีมาก่อนหน้านี้ อาทิ ITM2 และ ITM5 เป็นข้อค้นพบที่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Faryabi, Fazlzadeh, Zahedi, & Darabi (2012) ที่ชี้ให้เห็นว่ากลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับการดำเนินงานตามกระบวนการทางธุรกิจ ส่งผลให้ประสิทธิภาพการดำเนินการทางธุรกิจเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการกำหนดกลยุทธ์ระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจจะส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินการธุรกิจ และทำให้บริษัทสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ (สาโรช วิรัตน์พรกุล, 2555) และ Haes, Haest, & Grembergen (2010) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ผู้ประกอบการที่ให้ความสำคัญอย่างจริงจังและเข้มงวดกับการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับกระบวนการทางธุรกิจจะสามารถจัดวางตำแหน่งทางการตลาดของบริษัทได้เหนือคู่แข่ง

นอกจากนี้ การกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี (ITM8, 12, 14-15, 17-20, 22, และ 25-26 ) เป็นข้อค้นพบที่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Ursacescu (2014) ที่ชี้ว่าการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี ต้องให้ความสำคัญกับการจัดเทคโนโลยีดังกล่าวให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจ และ Ghobakhloo, Hong, Sabouri, & Zulkifli (2012) ได้ตอบย้ว่านอกจากความสอดคล้องดังกล่าวแล้ว ผู้บริหารและพนักงานต้องมีส่วนร่วมในขั้นตอนต่างๆของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ และต้องฝึกอบรมพนักงานความรู้ ทักษะ และความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อีกทั้งอาจจ้างผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยงาน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาให้ครอบคลุมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในทุกภาคอุตสาหกรรม (Sectors) และให้ศึกษาเชิงเปรียบเทียบ และควรเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ผู้บริหารในเชิงลึก รวมทั้งใช้เทคนิคการวิเคราะห์ทางสถิติในรูปแบบอื่น อาทิ การวิเคราะห์จำแนกกลุ่ม (Discriminant Analysis) และ/หรือเทคนิคการพัฒนาโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modelling หรือ SEM)

### กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณ ผศ. ดร.โกวิท รพีพิศาล ผศ. ดร.สุทธิศักดิ์ จันทวงษ์โส และหัวหน้าฝ่าย HRD บริษัทโอเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยง ทั้งในเชิงโครงสร้างและเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม ขอขอบคุณผู้บริหารและพนักงานบริษัทโอเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณคณะกรรมการบริษัทเป็นอย่างสูงที่สนับสนุนให้มีการวิจัยในครั้งนี้

.....



### บรรณานุกรม

- กมล สอนนวัชต์. (2554). *IT governance: How to success?* เอกสารประกอบการสัมมนา *IT governance : How to success?* เขตอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งประเทศไทย. นนทบุรี : ม.ป.พ.
- บริษัทลีไอเทคโนโลยีแอนด์มาร์เก็ตติ้งจำกัด. (2559). *สมรรถนะหลักของพนักงาน*. นนทบุรี : ม.ป.พ.
- พรณี สวนเพลง. (2555). *ระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- มนู อรดีดิลเชษฐ์. (2557). *บทบาทของ Enterprise Architecture กับ Service Science ในการจัดการธุรกิจยุคใหม่ ตอนที่ 3*. ictandservices.blogspot.com. สืบค้น 14 พฤษภาคม, 2557. จาก <http://ictandservices.blogspot.com/2014/05/>
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2548). *องค์กรแห่งการเรียนรู้และการบริหารความรู้ = Learning Organization and Knowledge Management*. กรุงเทพมหานคร: อริยชน.
- สาโรช วิรัตน์พรกุล. (2555). *การศึกษามลกระทบของความสอดคล้องกันระหว่างกลยุทธ์ทางด้านธุรกิจและการพัฒนาระบบสารสนเทศและประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กรต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สุรัชย์ พรหมพันธุ์. (2554). *ข้ามหละสมรรถนะเพื่อการพัฒนา Competency*. กรุงเทพมหานคร: ปัญญาชน.
- อาภรณ์ ภูวิทยพันธ์. (2547). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์บนพื้นฐานของ competency ตอนที่ 1 : HR Center ความรู้ด้านการบริการทรัพยากรมนุษย์ครบวงจร*. สืบค้น 28 เมษายน, 2560. จาก [http://www.hrcenter.co.th/file/columns/f\\_20170426\\_175425.pdf](http://www.hrcenter.co.th/file/columns/f_20170426_175425.pdf).
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager: a model for effective performance*. New York : John Wiley & Sons.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Faryabi, M., Fazlzadeh, A., Zahedi, B., & Darabi, H. A. (2012). Alignment of business and it and its association with business performance: the case of Iranian firms. *Journal of Business & Management*, 1(1), 15-28.
- Garrett, H. E. (1979). *Statistics in psychology and education* (9th Indian Reprint ed.). Bombay : Valks, Feffer and Simons.
- Ghobakhloo, M., Hong, T. S., Sabouri, M. S., & Zulkifli, N. (2012). Strategies for successful information technology adoption in small and medium-sized enterprises. *MDPI*, 3(1), 36-67.
- Haes, S. D., Haest, R., & Grembergen, W. V. (2010). *IT governance and business-IT alignment in SMEs* . Retrieved November 10, 2016, from ISACA: <http://www.isaca.org/Journal/archives/2010/Volume-6/Documents/jpdf1006-it-governance-and.pdf>
- Henderson, J. C., & Venkatraman, H. (1993). Strategic alignment : Leveraging information technology for transforming organizations. *IBM Systems Journal*, 32(1), 472-484. Retrieved April 6, 2010, from doi:10.1147/SJ.1999.5387096
- Henderson, V. (1999). Strategic alignment: Leveraging information technology for transforming organizations. *IBM Systems Journal*, 38(2-3), 472-484.
- ISACA. (2012). COBIT5 Enabling Processes. Rolling Meadows, Il.: n.p.
- Larsen, M., Pedersen, M., & Andersen, K. V. (2006). IT governance : reviewing 17 IT governance tools and analysing the case of Novozymes A/S System Sciences, 2006. HICSS '06. *Proceedings of the 39th Annual Hawaii International Conference*, (pp. 1-11). Kauia, HI.: n.p.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Lee, J., Lee, Y., Na, J., & Baek, E. (2007). Gap analysis between recognition and implementation for IT governance in Korea. *International Conference on Convergence Information Technology 2007* (pp. 1349-1354). Gyeongju, South Korea : IEEE Xplore.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence". *American Psychologist*, 28(1), 1-14.
- McKeen, J. D., & Smith, H. A. (2003). *Making IT happen: critical issues in IT management*. New York : John Wiley & Sons.
- Rovinelli, R. J. (1997). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 49-60.
- Ursacescu, M. (2014). Assessing the maturity level of information technology management process in a Romanian Company. *International Journal of Management & Information Systems (IJMIS)*, 18(3), 201-212.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York : Harper & Row.

สภาพและปัญหาการใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดี  
ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการสำนัก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

States and Problems for Development of Job Performance Evaluation System  
Usage of Deans, Institute Directors and Office Directors of Kasetsart University

รัฐกร พานิชเฮง<sup>1</sup>

บุญเรียง ขจรศิลป์<sup>2</sup>

พิกุล เอกวรางกูร<sup>3</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการสำนัก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรและนิสิตที่สังกัดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 4 วิทยาเขต โดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิประกอบด้วย บุคลากร 420 นิสิต 950 คน และผู้รับผิดชอบในการสรุปผลการประเมินของหน่วยงาน 37 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ชุด ดังนี้ ชุดที่ 1 สำหรับบุคลากร ชุดที่ 2 สำหรับนิสิต และชุดที่ 3 สำหรับผู้รับผิดชอบในการสรุปผลการประเมินของหน่วยงาน โดยศึกษาสภาพและปัญหาการใช้ระบบ 3 ด้าน คือ ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท, หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและประเมินทางการศึกษา (ภาคพิเศษ)  
ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, E-mail: fengraphh@ku.ac.th

<sup>2</sup> ศาสตราจารย์, คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น, E-mail: fedubrk@ku.ac.th

<sup>3</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิชาการวิจัยและประเมินทางการศึกษา ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, E-mail: oakc@ku.ac.th

ผลการวิจัยพบว่า สภาพการใช้ระบบประเมิน บุคลากรที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ระบบประเมิน สำหรับนิสิตชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ระบบประเมิน และส่วนใหญ่ของบุคลากรมีการประเมินโดยใช้ระบบออนไลน์ทุกปี ในขณะที่นิสิตส่วนใหญ่มีการประเมินโดยเป็นเอกสาร บางปี ด้านปัญหาการใช้ระบบแบ่งออกเป็น 1) ด้านปัจจัยนำเข้ามีปัญหาเรื่องคู่มือการใช้งานระบบประเมิน เนื่องจาก ภาษาเข้าใจยากภาษาไม่ชัดเจนและสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ ภาพรวมมีปัญหา ด้านปัจจัยนำเข้าอยู่ในระดับปานกลาง 2) ด้านกระบวนการมีปัญหาเรื่องการประชาสัมพันธ์และการแจ้งข่าวสาร ขั้นตอนหรือกระบวนการเข้าประเมิน รูปแบบของแบบประเมิน และการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ประสานงาน โดยมีประเด็นปัญหา คือ การประชาสัมพันธ์ไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ภาษาที่ใช้เป็นทางการมากเกินไป เข้าใจยากและคำถามมีจำนวนมาก การประเมินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มีความยุ่งยาก การให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ประสานงานทั้งในส่วนกลางและคณะ/สถาบัน/สำนัก ช่องทางการติดต่อประสานงานมีน้อย ข้อมูลข่าวสารไม่เป็นปัจจุบันและไม่ถูกต้อง ภาพรวมปัญหาด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง 3) ด้านผลลัพธ์มีปัญหา คือ ไม่มีการใช้ประโยชน์จากผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนา บางประเด็นจากผลการประเมินที่บ่งบอกถึงปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข ทั้งนี้ภาพรวมของปัญหาด้านผลลัพธ์อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่สำคัญของการใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ จำนวนข้อมูลไม่เพียงพออันเนื่องมาจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนน้อย และระบบประเมินผลการปฏิบัติงานไม่ช่วยลดเวลาและงบประมาณในการทำงาน

**คำสำคัญ:** ผู้เข้าใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของคนบตี ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการสำนัก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

## Abstract

The objective of this research was aimed to study states and problems for development of job performance evaluation system usage of Deans, Institute Directors and Office Directors of Kasetsart University. The samples were staffs and students of Kasetsart University in 4 campuses selected by using stratified random sampling method. There were 950 students, 420 general staffs, and 37 staffs who analysed and concluded the results of evaluation from the questionnaire survey in each units of work. This study was concentrated on the states and the problems in 3 parts that are input, process and output. Statistical analysis was performed by using percentage value.

The research found that one year experienced staffs, first year students and second year students were passive a job performance evaluation system to evaluate. The most of the staffs that used a job performance evaluation system for evaluating using an online system in every year while most of students evaluated by a paper system only in some year. The problems of a job performance evaluation system can be classified into 1) The input problems were misunderstood of the manual assessment because of unclear and difficult meaning of word used in manual and inadequate facilities. These problems were at the moderate level. 2) The process problems were inadequate announcement, few explanation for the process of a job performance evaluation and unclear consulting of coordinator, for example; announcement was not hit the target of staffs and students, the wording of the

questionnaire survey was too difficult to understand, there were too many questions in the questionnaire, evaluated electronically was too difficult and the channel for counseling was a little, and information was out of date or incorrect. The level of the process problems were at the moderate level. 3) The outputs problem was no utilization of evaluation result for improvement. Some issue of evaluation result that was main problem for performance was not solved. The level of the output problem was also at the moderate level. The main problems of using of the job performance evaluation system were insufficient data due to less number of evaluators and evaluation system did not reduce time and budget to work.

**Key words :** System Usage of Deans, Institute Directors and Office Directors of Kasetsart University

### ความเป็นมา

ในโลกยุคปัจจุบันซึ่งเป็นยุคแห่งการแข่งขันด้านข้อมูลและข่าวสาร (Information Age) ระบบสารสนเทศ (Information System) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์มากขึ้น เทคโนโลยีเหล่านี้ได้ถูกประยุกต์ใช้ในด้านต่างๆ ทั้งในด้านบริหารราชการแผ่นดิน การบริหารจัดการภายในองค์กร ทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งคุณสมบัติของระบบสารสนเทศที่ดีจะต้องมีความทันสมัย มีความปลอดภัยของข้อมูลสูง เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลซึ่งจะต้องมีระบบการป้องกันข้อมูลที่ดี ป้องกันความเสียหายที่เกิดจากคู่แข่ง มีความยืดหยุ่นตามสถานการณ์ และสภาพการแข่งขันในปัจจุบัน มีการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ระบบทุกระดับ สร้างความพึงพอใจของผู้ใช้ เช่น มีการประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว ตรงความต้องการของผู้ใช้ระบบ มีความคุ้มค่ากับการลงทุนขององค์กรหรือ

หน่วยงาน (ไพบูลย์ เกียรติโกมล และณัฏฐพันธ์ เขจรันนท์, 2551, น.36-38; Al-Mamary, Shamsuddin & Nor Aziati, 2014) และระบบสารสนเทศยังมีประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ทั้งในปัจจุบันและอนาคตของหน่วยงาน ด้วยการวางแผนได้ล่วงหน้า สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ โดยที่ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ช่วยประหยัดเวลา ประหยัดงบประมาณ และสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและนำมาแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ ส่งผลในการช่วยลดค่าใช้จ่าย ลดจำนวนคน ระยะเวลา และการติดต่อประสานงานให้น้อยลง แต่ยังคงมีประสิทธิภาพและศักยภาพในการทำงานของหน่วยงานให้มากขึ้น (จรัส อติวิทยากรณ์, 2553, น.35; ไพบูลย์ เกียรติโกมล และณัฏฐพันธ์ เขจรันนท์, 2551, น.38-39; Al-Mamary, Shamsuddin & Nor Aziati, 2014)

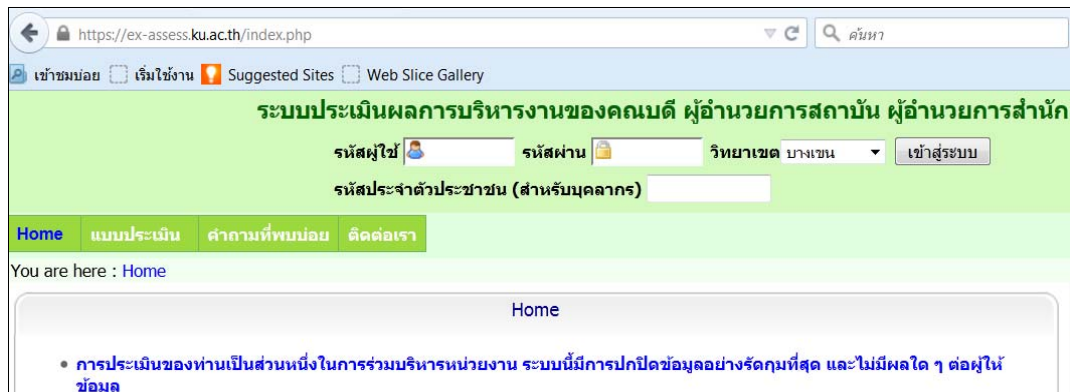
การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการหนึ่งที่ต้องกระทำหรือหน่วยงานวัดผลการทำงานของพนักงาน ซึ่งอาจใช้วิธีการสังเกต การประเมินโดยผู้บังคับบัญชา โดยมีเกณฑ์และมาตรฐานเดียวกัน และมีความเป็นธรรม โดยผลการประเมินจะนำไปสู่การพิจารณาความดีความชอบด้วยการให้รางวัลหรือลงโทษ หรือนำไปสู่การพัฒนาพนักงานในอนาคต (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2553, น.1; อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัชฌุกร, 2553, น.12) และการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญต่อพนักงานผู้บังคับบัญชา และองค์กร ในการแสดงถึงศักยภาพของการทำงานของพนักงานซึ่งผู้บังคับบัญชาสามารถนำผลการประเมินของพนักงานมาพิจารณาความดีความชอบ หรือนำมาส่งเสริม รักษา หรือปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และส่งผลต่อองค์กรหากพนักงานทุกคนปฏิบัติงานบรรลุตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2553, น.1; อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัชฌุกร, 2553, น. 2) สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการสำนัก เป็นกลไกที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารของคณะ สถาบัน และสำนัก ในด้านต่างๆ ประกอบด้วย บุคลากรให้ความเห็นในด้านภาวะผู้นำ การบริหารจัดการและพัฒนาหน่วยงาน การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการบริหารจัดการ และการบริหารจัดการตามภารกิจหลัก และนิสิตให้ความเห็นด้านการเรียนการสอน กิจกรรมพัฒนานิสิต และกายภาพของ



คณะ (คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการสำนัก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2554)

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีนโยบายมอบให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการสำนัก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ดำเนินการพิจารณาแนวทางการประเมิน กำหนดวิธีการประเมิน ระยะเวลาการประเมิน เกณฑ์การให้คะแนน และการจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินโดยนำระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารด้วยระบบออนไลน์มาใช้ และมอบให้ทุกหน่วยงานดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ และสรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยระบบออนไลน์ทุก 1 ปี จนกระทั่งคณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการสำนัก ปฏิบัติงานครบวาระการปฏิบัติงาน

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลและการปฏิบัติงานฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้กำหนดรายละเอียดของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการสำนัก คือเป็นระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้ในการติดตามและประเมินผลคณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการสำนัก รวม 46 คน จากทุกวิทยาเขต เมื่อปฏิบัติงานครบทุกรอบ 1 ปี ซึ่งในปี พ.ศ. 2558 มีหน่วยงานที่ใช้ระบบประเมินระบบออนไลน์ 38 หน่วยงาน เนื่องจากมี 8 หน่วยงานที่เป็นสถาบัน และสำนัก มีการยุบรวมหน่วยงานและโอนย้ายบุคลากร และคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานฯ ได้จัดทำระบบประเมินออนไลน์ เพื่อให้บุคลากรและนิสิตของคณะ สถาบัน และสำนัก ได้ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารของหน่วยงานตนเอง และเพื่อให้เกิดความสะดวกในการสรุปผลการประเมินของผู้ประเมินทั้งหมดได้อย่างรวดเร็ว โดยผู้ที่ใช้ระบบต้องเป็นบุคลากรหรือนิสิตในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มี Account Nontri เท่านั้นที่สามารถเข้าระบบประเมินผลการปฏิบัติงานได้ โดยเข้าสู่ระบบประเมินผลการบริหารงาน ที่ URL : <http://ex-assess.ku.ac.th/index.php> ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงเมนูของระบบประเมิน

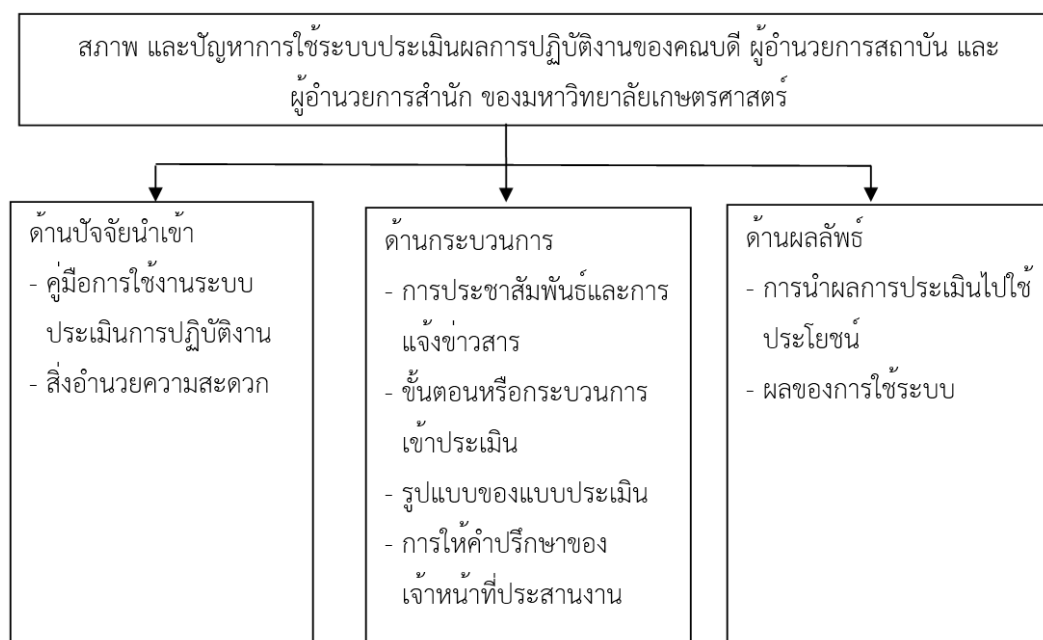
จากการดำเนินกิจกรรมการประชาสัมพันธ์การเข้าประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการสำนัก บนระบบออนไลน์พบว่ามีจำนวนผู้เข้าใช้ระบบประเมินออนไลน์น้อยกว่าเกณฑ์ที่คณะติดตามผลการปฏิบัติงานได้กำหนดจำนวนผู้เข้าใช้ระบบประเมินไว้ 2 วิธี คือ วิธีที่ 1 ต้องมีบุคลากรเข้าใช้ประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 และนิสิตไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 และวิธีที่ 2 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรและนิสิตที่ใช้ระบบประเมินของ Krejcie and Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการสำนัก, 2554) โดยเกือบทุกหน่วยงานมีปัญหาส่วนใหญ่ในเรื่องจำนวนผู้เข้าใช้ระบบประเมินไม่ครบตามจำนวนที่กำหนดข้างต้นอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 จนถึงปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพและปัญหาการใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการสำนัก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ของบุคลากร นิสิต และผู้รับผิดชอบในการสรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อให้ทราบถึงสภาพและปัญหาการใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการสำนัก ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และนำเสนอต่อคณะกรรมการติดตามผลการปฏิบัติงานของคณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการสำนัก เพื่อนำมาพิจารณาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและ

พัฒนาการใช้ระบบประเมินให้มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่าตามนโยบายในการนำระบบการประเมินออนไลน์มาใช้

### วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการสำนัก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### กรอบแนวคิดการวิจัย

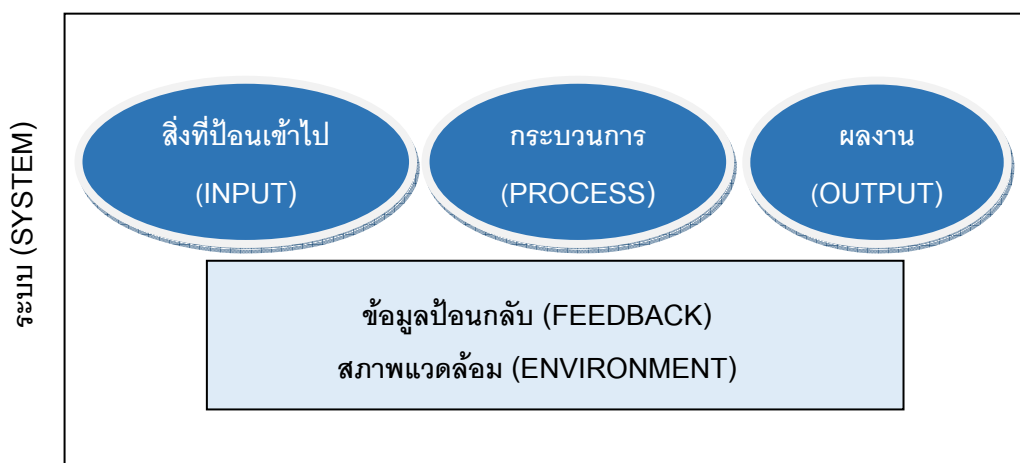


ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดของการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากร 7,442 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 29 กรกฎาคม 2558) และนิสิต 64,027 คน (ข้อมูลภาคต้น ปีการศึกษา 2557) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะที่แตกต่างกันทั้ง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มบุคลากร และกลุ่มนิสิต และงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ที่กำหนดระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างใน อีรุณี เอกะกุล, 2543) โดยได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากร 420 คน นิสิต 950 คน และสำหรับผู้รับผิดชอบในการสรุปผลการประเมินของหน่วยงาน 37 คน ซึ่งใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยศึกษาปัญหาการใช้ระบบประเมิน 3 ด้าน คือ ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเชิงระบบเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยมีองค์ประกอบคือ สิ่งที่ป้อนเข้าไป (Input) กระบวนการ (Process) และผลิตผล (Product) หรือผลงาน (Output) (ประชุม รอดประเสริฐ, 2543, น. 67) ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 องค์ประกอบและวัฏจักรของระบบ (แหล่งที่มา: ประชุม รอดประเสริฐ, 2543: 68)

ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ชุดคือ ชุดที่ 1 สำหรับบุคลากร ชุดที่ 2 สำหรับนิสิต และชุดที่ 3 สำหรับผู้รับผิดชอบในการสรุปผลการประเมินของหน่วยงาน โดยแบบสอบถามประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 สภาพการใช้ระบบประเมิน ส่วนที่ 3 ระดับปัญหาในการใช้ระบบประเมิน ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ ระดับปัญหาน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำราวิชาการ และคู่มือที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการสำนักมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ และได้รับการพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล และผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ผลปรากฏว่าค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับบุคลากรและนิสิต ใช้ได้ทั้ง 3 ข้อ (มีค่า IOC 1.00) คำถามส่วนที่ 2 สภาพการใช้ระบบประเมิน ใช้ได้ทั้ง 3 ข้อ (มีค่า IOC 0.60, 0.80 และ 1.00) และคำถามส่วนที่ 3 ปัญหาการใช้ระบบประเมิน ประกอบด้วย

1. สำหรับบุคลากร 45 ข้อ ใช้ได้ 35 ข้อ (มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.60 ถึง 1.00) ปรับปรุง 2 ข้อ (มีค่า IOC 0.40) และตัดทิ้ง 8 ข้อ (มีค่า IOC - 0.40 ถึง 0.20) ส่วนที่ตัดทิ้งและปรับปรุง ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอไปเพิ่มในแบบสอบถามของผู้รับผิดชอบในการสรุปผลการประเมินของหน่วยงานรวม 10 ข้อ และนำส่วนที่เหลือ 35 ข้อ ไปสร้างแบบสอบถาม

2. สำหรับนิสิต 44 ข้อ ใช้ได้ 38 ข้อ (มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.60 ถึง 1.00) ปรับปรุง 3 ข้อ (มีค่า IOC 0.40) และตัดทิ้ง 3 ข้อ (มีค่า IOC - 0.40 ถึง 0.20) ส่วนที่ตัดทิ้งและปรับปรุง หรือใช้ได้บางข้อ ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอไปเพิ่มในแบบสอบถามของผู้รับผิดชอบในการสรุปผลการประเมินของหน่วยงานรวม 9 ข้อ และนำส่วนที่เหลือ 35 ข้อ ไปสร้างแบบสอบถาม

3. สำหรับผู้รับผิดชอบในการสรุปผลการประเมินของหน่วยงาน ได้นำคำถามในส่วนของบุคลากร 35 ข้อ มาสร้างเพิ่มในส่วนของผลการใช้ระบบอีก 7 ข้อ รวม 42 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามไปยังหน่วยงานที่สังกัดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 4 วิทยาเขต คือ วิทยาเขตบางเขน วิทยาเขตกำแพงแสน วิทยาเขตศรีราชา และวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร รวม 38 หน่วยงาน และได้รับคืนแบบสอบถามจากบุคลากร 349 คน (ร้อยละ 83.10) และผู้รับผิดชอบในการสรุปผลประเมินของหน่วยงาน 32 คน (ร้อยละ 88.89) ซึ่งส่วนใหญ่ทั้ง 2 กลุ่ม เป็นบุคลากรสายสนับสนุน (ร้อยละ 85.14 และร้อยละ 84.38) โดยบุคลากรมีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วงมากกว่า 20 ปีขึ้นไปมากที่สุด (ร้อยละ 25.50) แต่ผู้รับผิดชอบในการสรุปผลการประเมินของหน่วยงานมีประสบการณ์การทำงานในช่วง 6-10 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 40.63) สำหรับนิสิตได้รับคืน 844 คน (ร้อยละ 89.05) ส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 84.16) และศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 มากที่สุด (ร้อยละ 34.04) และผู้รับผิดชอบในการสรุปผลประเมินของหน่วยงาน 32 คน (ร้อยละ 88.89)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล สภาพการใช้ระบบประเมิน และปัญหาการใช้ระบบประเมินใช้วิธีการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่พร้อมหาค่าร้อยละเพื่อศึกษาระดับปัญหาเป็นรายข้อคือ ระดับปัญหามากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด สำหรับข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

#### สรุปและวิเคราะห์ผลการวิจัย

1. สภาพการใช้ระบบพบว่ากลุ่มบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป ส่วนใหญ่เคยใช้ระบบประเมิน (ร้อยละ 94.38– 100) และบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี ไม่เคยใช้ระบบประเมิน (ร้อยละ 64.29) กลุ่มนิสิตตั้งแต่ชั้นปีที่ 3 ขึ้นไปส่วนใหญ่ใช้ระบบประเมิน (ร้อยละ 55.90 – 72.73) และนิสิตชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 ไม่เคยใช้ระบบประเมิน (ร้อยละ 62.76 และ 52.79) สำหรับผู้รับผิดชอบในการสรุปผลประเมินที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี ส่วนใหญ่ใช้ระบบประเมิน

(ร้อยละ 94.38- 100) และผู้รับผิดชอบในการสรุปผลประเมินที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี ไม่เคยใช้ระบบประเมิน (ร้อยละ 7.69) สำหรับประเภทของการประเมินประกอบด้วย ระบบประเมินออนไลน์ พบว่าทั้งกลุ่มบุคลากร นิสิต และผู้รับผิดชอบในการสรุปผลการประเมิน ส่วนใหญ่ใช้ระบบประเมินออนไลน์ทุกปี (ร้อยละ 69.43-100) การใช้เอกสารประเมิน พบว่ากลุ่มบุคลากรและผู้รับผิดชอบในการสรุปผลประเมิน ส่วนใหญ่ใช้เอกสารประเมินทุกปี (ร้อยละ 97.22-100) ในขณะที่นิสิตส่วนใหญ่ใช้เอกสารประเมินบางปี (ร้อยละ 73.91) และการใช้ระบบและเอกสารประเมิน พบว่ากลุ่มบุคลากรส่วนใหญ่ใช้ระบบและเอกสารประเมินบางปี (ร้อยละ 54.17) ในขณะที่ผู้รับผิดชอบในการสรุปผลการประเมินและนิสิต ส่วนใหญ่ใช้ระบบและเอกสารประเมินทุกปี (ร้อยละ 52.48 และ 75.00)

## 2. ปัญหาการใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

2.1 ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า กลุ่มบุคลากรส่วนใหญ่ระบุปัญหาระดับปานกลางเกือบทุกประเด็นปัญหา (ร้อยละ 25.50 – 36.10) ยกเว้นประเด็นปัญหาคู่มือการใช้ระบบประเมินใช้ภาษาไม่ชัดเจน (ร้อยละ 32.66) โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) และสถานที่หรือพื้นที่ไม่เพียงพอต่อการใช้ระบบ ที่ระบุว่ามีปัญหาในระดับมาก (ร้อยละ 30.66 และ 31.81) กลุ่มนิสิตส่วนใหญ่ระบุปัญหาระดับปานกลางเกือบทุกประเด็นปัญหา (ร้อยละ 29.67– 35.82) ยกเว้นประเด็นปัญหาสถานที่หรือพื้นที่ไม่เพียงพอต่อการใช้ระบบ ที่ระบุว่ามีปัญหาในระดับมาก (ร้อยละ 28.13) และกลุ่มผู้รับผิดชอบในการสรุปผลการประเมินส่วนใหญ่ระบุปัญหาระดับมากและมากที่สุด เกือบทุกประเด็นปัญหา (ร้อยละ 25.00 – ร้อยละ 56.25) ยกเว้นประเด็นปัญหาขั้นตอนการใช้งานจากคู่มือไม่สามารถทำตามกระบวนการได้อย่างถูกต้อง ที่ระบุว่าปัญหาในระดับปานกลาง (ร้อยละ 34.38)

2.2 ด้านกระบวนการ พบว่า กลุ่มบุคลากร ส่วนใหญ่ระบุปัญหาระดับปานกลางเกือบทุกประเด็นปัญหา (ร้อยละ 20.06 – 42.12) ยกเว้น ประเด็นปัญหาการเข้าถึงระบบประเมินมีความยุ่งยากซับซ้อน (ร้อยละ 31.81) และขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ และการออกจากการประเมินมีความยุ่งยากซับซ้อน

(ร้อยละ 31.81 และ 34.96) ปัญหาระบบใช้งานยากต้องอาศัยความรู้และทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ร้อยละ 36.96) ระบบมีการตอบสนองช้าต้องรอนาน (ร้อยละ 30.66) ปัญหาการเข้าใช้ระบบประเมิน ไม่สามารถเข้าใช้ระบบได้หากไม่ได้อยู่ในรอบการประเมิน (ร้อยละ 27.51) และปัญหาการประเมินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มีความยุ่งยากซับซ้อนกว่าการประเมินจากเอกสาร (ร้อยละ 32.66) และการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ประสานงานในส่วนของคณะ/สถาบัน/สำนัก (ร้อยละ 34.10) ที่ระบุว่ามียกระดับปัญหามากถึงมากที่สุด กลุ่มนิสิตส่วนใหญ่ระบุปัญหาระดับปานกลางเกือบทุกประเด็น ปัญหา (ร้อยละ 28.84 - 42.32) ยกเว้นประเด็นปัญหาขั้นตอนการออกจากระบบประเมินมีความยุ่งยากซับซ้อน (ร้อยละ 31.32) เจ้าหน้าที่ส่วนคณะ/สถาบัน/สำนักมีกิริยาไม่สุภาพ (ร้อยละ 26.83) และเจ้าหน้าที่ส่วนคณะ/สถาบัน/สำนักไม่สามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นได้ (ร้อยละ 27.66) ที่ระบุว่ามียุทธศาสตร์ระดับมากสำหรับกลุ่มผู้รับผิดชอบในการสรุปผลการประเมิน ส่วนใหญ่ระบุปัญหาระดับมากถึงมากที่สุดเกือบทุกประเด็นปัญหา (ร้อยละ 28.13 - 62.25) ยกเว้นประเด็นปัญหาไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการบริหารงานของผู้บริหารให้ทราบ (ร้อยละ 31.25) ไม่มีการประชาสัมพันธ์ผลการประเมินการปฏิบัติงานของผู้บริหารในรอบปีที่ผ่านมา (ร้อยละ 34.38) การเข้าถึงระบบมีความยุ่งยากซับซ้อน (ร้อยละ 34.63) ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลภายหลังบันทึกผลประเมิน (ร้อยละ 37.50) และผู้ใช้ไม่มั่นใจในความปลอดภัยของระบบ (ร้อยละ 31.25) ที่ระบุว่ามียุทธศาสตร์ระดับปานกลาง และระบุปัญหาระดับน้อยในประเด็นปัญหาคำถามไม่ครอบคลุมประเด็นการบริหารงาน (ร้อยละ 28.13)

2.3 ด้านผลลัพธ์ พบว่า กลุ่มบุคลากรและกลุ่มนิสิตส่วนใหญ่ระบุปัญหาระดับปานกลางในประเด็นปัญหาการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ (ร้อยละ 26.93 - 35.11) สำหรับผู้รับผิดชอบในการสรุปผลการประเมินส่วนใหญ่ระบุปัญหาระดับมากที่สุดในประเด็นปัญหาข้อเสนอแนะ ที่ได้จากการประเมิน ไม่มีการนำมาแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และการประเมินไม่มีความสัมพันธ์กับการพิจารณาความดีความชอบ (ร้อยละ 28.13 และ 37.50) สำหรับผลของการใช้ระบบ พบว่าผู้รับผิดชอบในการสรุปผลการประเมินส่วนใหญ่ระบุปัญหาระดับมากที่สุดในประเด็นปัญหารายชื่อผู้ประเมินปรากฏไม่ครบถ้วนตามจำนวน



บุคลากรทั้งหมด (ร้อยละ 34.38) การสรุปผลประเมินไม่สามารถดำเนินการได้ทันทีหากผู้ประเมินไม่ครบตามจำนวนที่กำหนด (ร้อยละ 28.13) และระบบประเมินอิเล็กทรอนิกส์ไม่ช่วยลดเวลาและงบประมาณในการทำงาน (ร้อยละ 50.00)

### อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาศภาพและปัญหาการใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการสำนัก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้วิจัยมีข้อวิจารณ์ ดังนี้

1. สภาพการใช้ระบบพบว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ระบบประเมิน (ร้อยละ 64.29) และนิสิตชั้นปีที่ 1 และนิสิตชั้นปีที่ 2 ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ระบบประเมิน (ร้อยละ 62.76 และ 52.79) อาจเป็นเพราะทั้งบุคลากรและนิสิตไม่ทราบว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร หรือไม่มีการประชาสัมพันธ์ จึงไม่ทราบว่าผู้บริหารเป็นใคร หรือไม่ทราบผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารซึ่งสภาพดังกล่าวอาจมีผลต่อจำนวนผู้เข้าใช้ระบบที่ไม่ครบตามจำนวนที่มหาวิทยาลัยกำหนด

2. ปัญหาการประชาสัมพันธ์และการแจ้งข่าวสารไม่ทั่วถึงกลุ่มเป้าหมาย อาจเป็นเพราะบางหน่วยงานมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอ หรืออาจประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารเพียงกลุ่มบุคลากร แต่กลุ่มนิสิตบางส่วนได้รับข่าวสารเฉพาะที่เข้ามาติดต่อ หรือสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ และมาเรียนที่คณะ จึงทำให้นิสิตที่เหลือไม่ทราบว่าการประเมิน

3. ปัญหาเรื่องคอมพิวเตอร์ พบว่าคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ชำรุด เก่า และไม่ทันสมัย อาจเป็นเพราะบางหน่วยงานไม่มีงบประมาณในการจัดซื้อคอมพิวเตอร์มาให้บริการ หรือวิทยาเขตมีจำนวนคอมพิวเตอร์ส่วนกลางไม่เพียงพอต่อการใช้งานของนิสิตทั้งวิทยาเขต ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมพงษ์ บุญด้วยลาน (2549) ที่ประเมินผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการจัดการในหน่วยงานของกองเรือยุทธการ พบว่ามีปัญหาการจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดหาอุปกรณ์สารสนเทศให้เพียงพอและทั่วถึง และผลการวิจัยของ Whittaker (1999) ที่ศึกษาสาเหตุของความล้มเหลวในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรแห่งหนึ่งในรัฐโตรอนโต ประเทศแคนาดา พบว่ามีปัญหาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศกระจายไม่ทั่วถึง ทำให้ขาดความ

เสมอภาคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือเกิดการใช้กระจุกตัวเพียงบางพื้นที่ ทำให้เป็นอุปสรรคในการใช้งานด้านต่างๆ เช่น ระบบโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สำหรับปัญหาในระบบเครือข่ายไม่เสถียรหลุดบ่อย หรือต้องใช้เวลาในการเข้าระบบนานเกินไป อาจเป็นเพราะระบบเครือข่ายไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้ มีผู้ใช้งานในเวลาเดียวกันมากเกินไป ซึ่งหน่วยงานส่วนกลางอาจต้องหาสาเหตุที่เกิดขึ้นและทำการปรับปรุงระบบเครือข่ายให้มีความเสถียร และสามารถเข้าระบบได้รวดเร็ว

4. ปัญหาการเข้าถึงระบบประเมินที่มีขั้นตอนมากเกินไป อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัย จัดวางลิงค์ระบบประเมินที่สังเกตได้ยาก ผู้ประเมินต้องเข้าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยก่อนแล้วจึงเข้าไปหาที่อยู่ของเว็บประเมินอีกครั้ง ทำให้เสียเวลาในการค้นหา และระบบมีขั้นตอนในการเข้าใช้ระบบประเมินยุ่งยากหลายขั้นตอนและต้องใส่ชื่อผู้ใช้หรือรหัสผ่านจึงจะสามารถเข้าใช้ระบบได้ และหากผู้ประเมินไม่มีชื่อผู้ใช้หรือรหัสเพื่อเข้าระบบประเมินก็จะไม่มีความสนใจที่จะเข้าใช้ระบบเลย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอภิญา ปัญญาสิทธิ (2555) ที่ศึกษาปัญหาการใช้ระบบการเรียนการสอนออนไลน์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยนิสิตแสดงความคิดเห็นในส่วนของการออกแบบว่าการออกแบบระบบการเรียนการสอนออนไลน์ควรมีขั้นตอนในการเข้าใช้ที่ง่าย ไม่ซับซ้อน

5. ปัญหาไม่มั่นใจในความปลอดภัยของระบบ อาจเนื่องมาจากบุคลากรบางรายมีความกังวลในการตรวจสอบบุคคลที่เข้าประเมิน ทำให้เกิดความลังเลหรือความไม่มั่นใจ จึงไม่ต้องการประเมินในระบบ หรือถ้าประเมินจากเอกสารก็กลัวจะจำลายมือได้ จึงทำให้ไม่ต้องการประเมินเลยทั้ง 2 อย่าง

6. ปัญหาคำถามใช้ภาษาเป็นทางการ อาจเป็นเพราะใช้คำถามที่เป็นศัพท์วิชาการมากเกินไป

#### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

สืบเนื่องจากผลการศึกษาสภาพและปัญหาการใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยดังนี้

1. สภาพการใช้ระบบพบว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี ไม่เคยใช้ระบบ

ประเมินถึงร้อยละ 64.29 และส่วนใหญ่ของนิสิตชั้นปีที่ 1 และนิสิตชั้นปีที่ 2 ไม่เคยใช้ระบบประเมินถึงร้อยละ 62.76 และ 52.79 ทุกหน่วยงานจึงควรหาแนวทางให้บุคลากรใหม่ และนิสิตใหม่ทราบถึงกิจกรรมการประเมิน เช่น การชี้แจงแนวทางการประเมินในงานปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ และปฐมนิเทศนิสิตใหม่ หรือแจ้งเวียนทางเมลล์ ติดบอร์ดประกาศ หรือประกาศเสียงตามสาย

2. ปัญหาการประชาสัมพันธ์และการแจ้งข่าวสาร ส่วนใหญ่เกิดจากการประชาสัมพันธ์ไม่ถึงกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรและนิสิต ทุกหน่วยงานควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ ให้มากขึ้น เช่น การแจ้งทางอีเมลล์ จัดทำเว็บไซต์ให้ดูน่าสนใจและเห็นง่าย ไม่มีขั้นตอนในการเข้าถึงเว็บไซต์มากเกินไปอีกทั้งในบางหน่วยงานที่มีการประชาสัมพันธ์ด้วยการใช้เสียงตามสาย ก็ควรมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบในการประกาศแจ้งข่าวสารในการประเมิน และควรอัปเดตข่าวสารกิจกรรมการประเมินทุกวัน เพื่อเป็นการเพิ่มการรับรู้ข่าวสารการประเมินผลการปฏิบัติงานมากขึ้น

3. จากปัญหาสิ่งอำนวยความสะดวก คือ โครงสร้างพื้นฐาน ICT เครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย พบว่ามีปัญหาระบบเครือข่ายไม่เสถียร หลุดบ่อย หรือเมื่อเข้าระบบต้องใช้เวลานาน หน่วยงานส่วนกลาง มก. คือ สำนักบริการคอมพิวเตอร์ควรตรวจสอบหาสาเหตุที่เกิดขึ้นและทำการปรับปรุงระบบเครือข่ายให้มีความเสถียร ไม่หลุดบ่อย และสามารถเข้าระบบได้รวดเร็ว และปรับปรุงสภาพของอุปกรณ์และเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยและรองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มพื้นที่ในการให้บริการเพื่อรองรับจำนวนของผู้ใช้ให้เพียงพอ

4. จากปัญหาความมั่นใจในความปลอดภัยของระบบ อาจสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้งาน ด้วยการประชาสัมพันธ์ถึงรูปแบบการประมวลผลการประเมินที่เป็นความลับ ผู้ที่รับผิดชอบดูแลระบบเท่านั้นที่จะสามารถทราบว่าผู้ประเมินเป็นใคร และสร้างความเข้าใจถึงข้อดีในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารผ่านระบบออนไลน์ เช่น สามารถให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้โดยอิสระ ป้องกันการจลาจลเมื่อหากใช้เอกสารประเมิน ซึ่งเป็นการสืบหาผู้ประเมินได้โดยง่าย

5. จากปัญหารูปแบบ และภาษาของแบบประเมินที่ใช้ภาษาเป็นทางการ มีจำนวนคำถามมากเกินไป ทำให้เสียเวลาในการประเมิน ควรปรับภาษาให้เข้าใจง่ายไม่เป็นทางการ และลดจำนวนคำถามที่ไม่เกี่ยวข้องหรือยืดยาวรวมข้อคำถามให้เหลือเท่าที่จำเป็นในการประมวลผล

6. จากปัญหาเจ้าหน้าที่ประสานงานทั้งในส่วนกลาง มก. และคณะ/สถาบัน/สำนัก แสดงกิริยาและคำพูดไม่สุภาพ หรือไม่ใส่ใจในการให้คำปรึกษา อาจแก้ปัญหาด้วยการชี้แจงต่อเจ้าหน้าที่ประสานงานทั้ง 2 กลุ่ม ควรใช้กิริยาที่สุภาพ ไม่ใช้อารมณ์ และมีความใส่ใจในการให้คำแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นได้ และเพิ่มช่องทางในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น

7. ปัญหาการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ ทำให้ผู้ประเมินส่วนใหญ่ไม่มีความสนใจที่จะเข้าประเมิน เพราะเมื่อประเมินหรือเสนอแนะไปแล้วผู้บริหารไม่นำผลการประเมินมาปรับปรุงตามผลการประเมินหรือตามข้อเสนอแนะ และไปแก้ไขปัญหาย่างจริงจังหรือเป็นรูปธรรม ซึ่งผู้บริหารของหน่วยงานควรพิจารณาผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่สามารถนำมาแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น พร้อมประชาสัมพันธ์การดำเนินงานให้บุคลากรและนิสิตทราบ

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของคณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการสำนัก โดยศึกษาในด้านการรู้คุณค่าของระบบประเมินออนไลน์ ความพึงพอใจ ทักษะคติ/เจตคติต่อการใช้ระบบประเมิน ด้วยการแจกแบบสอบถามหรือสัมภาษณ์ โดยแยกการวิจัยออกเป็นกลุ่ม คือ กลุ่มผู้ถูกประเมิน กลุ่มผู้ใช้ระบบประเมิน และกลุ่มผู้ใช้ผลการประเมิน เพราะแต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

.....

### บรรณานุกรม

- คณะกรรมการติดตามผลการปฏิบัติงานของคณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการสำนัก  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2554). คู่มือการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ  
คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการสำนัก พ.ศ. 2554. กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จรัส อติวิทยากรณ์. (2553). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 4 ฉบับปรับปรุง).  
สงขลา: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ธีรภูมิ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี:  
สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2543). นโยบายและการวางแผน : หลักการและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพ  
มหานคร: เนติกุลการพิมพ์ (2541) จำกัด.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2553). การประเมินผลการปฏิบัติงานและการปรับเงินเดือน. กรุงเทพมหานคร:  
ปัญญาชน.
- ไพฑูริย์ เกียรติโกมล, และณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (ฉบับปรับปรุง  
ใหม่). กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สมพงษ์ บุญด้วยลาน, น.อ. (2549). การประเมินผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการ  
จัดการในหน่วยงานของกองเรือยุทธการ. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี:  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อภิญา ปัญญาสิทธิ์. (2555). การวิเคราะห์ปัญหาการใช้ระบบการเรียนการสอนออนไลน์ มหาวิทยาลัย  
แม่โจ้. (การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อลงกรณ์ มีสุทธา, และ สมิต สัจฉกร. (2553). การประเมินผลการปฏิบัติงาน (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพ  
มหานคร: ส.ส.ท.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Al-Mamary, Y.H., Shamsuddin, A., & Nor Aziati, A.H. (2014). The Meaning of Management Information Systems and its Role in Telecommunication Companies in Yemen. *American Journal of Software Engineering. Science and Education Publishing*. 2 (2), 22-25.

Whittaker, B. (1999). What went wrong ? Unsuccessful information technology projects. *Information Management & Computer Security*. 7 (1), 23 – 30.

ความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัล  
ของสำนักงานประกันสังคม สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า  
และสำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ของประชาชน จังหวัดขอนแก่น

The Satisfaction on Using the Digital Government Website of  
Social Security Office, Business Development Agency  
and Cooperative Auditing Office in Khon Kean Province

พงษ์พิชญ์ อ่อนละมัย<sup>1</sup>

โกวิท รพีพิศาล<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

แนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเป็นแนวคิดที่มาจากการประชุมคณะกรรมการเตรียมการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2559 ที่พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีเป็นประธานการประชุม โดยที่ประชุมมีมติเห็นชอบร่างแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อปฏิรูปประเทศไทยสู่ DIGITAL THAILAND คือการที่ประเทศไทยสามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนการประชาสัมพันธ์ สำนักโฆษก, 2559 และ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559)

การวิเคราะห์คุณภาพของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญกับการออกแบบเว็บไซต์เพื่อให้ผู้ใช้งานตามความต้องการ หน่วยงานต้องสามารถปรับปรุงข้อมูลให้ทันท่วงทีบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และ

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท, หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

วิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยรังสิต, E-mail: pongpit\_onlamai@hotmail.com

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์, หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

วิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยรังสิต, E-mail: kowit@rsu.ac.th

ต้องมีการพัฒนาเพื่อใช้งานได้กับทั้งเว็บไซต์ของหน่วยงานรัฐอื่นๆ รวมทั้งเอกชน และประชาชนผู้ใช้งาน แต่เดิมมีเพียงการใช้งานโทรศัพท์และจดหมายภายในเพื่อการติดต่อในหน่วยงาน ปัจจุบันการพัฒนากำหนดงานอินเทอร์เน็ตทำให้การทำงานสะดวกสบายมากขึ้น ลดระยะเวลาการใช้แบบฟอร์มออนไลน์หรืออิเล็กทรอนิกส์เมล์ทำให้ประหยัดและทำให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในการติดต่อกับหน่วยงานราชการมากขึ้นเนื่องจากใช้งานได้ตลอดเวลา (Rabinet, Hildrerh, & Miller, 2007, pp. 775-776) ผลการสำรวจของ UN สะท้อนให้เห็นว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไทยยังต้องมีการปรับปรุงคุณภาพเพื่อยกระดับความสามารถในการให้บริการและการเข้าถึงของประชาชน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่จะเป็นสื่อในการให้บริการบนหลักการ “ที่เดียว-ทันใด-ทั่วไทย-ทุกเวลา-ทั่วถึง และเท่าเทียม-โปร่งใส” ดังนั้นจึงเป็นมูลเหตุหลักของการศึกษาในครั้งนี้โดย ผู้วิจัยจะมีกระบวนการศึกษาโดยใช้แนวคิดของ UN ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้ คือ 1. คุณภาพของระบบ (system quality) 2. คุณภาพของสารสนเทศ (information quality) และ 3. คุณภาพของบริการ (service quality) (Delone & McLean, 2003)

ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะทำการศึกษานโยบายการพัฒนาเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัลจังหวัดขอนแก่น ในทัศนมิติของผู้ให้บริการสาธารณะ จำนวน 3 หน่วยงาน ได้แก่ 1. สำนักงานประกันสังคม 2. สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า 3. สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ ด้วย 3 หน่วยงานนั้นผู้ให้บริการมีจำนวนมากในแต่ละปีงบประมาณ เป็น 3 หน่วยงานหลัก ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ในทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ระบบพบว่าระบบเว็บไซต์ทั้ง 3 หน่วยงาน ดังกล่าวพบที่ยังไม่สามารถเข้าไปใช้งานได้ยังมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ผลของการศึกษาคาดว่าจะสามารถพัฒนาคุณภาพเว็บไซต์ตามมาตรฐานขององค์การสหประชาชาติ เพื่อจัดทำข้อมูลเบื้องต้นถึงสถานการณ์ในการดำเนินงานและให้ได้มาซึ่งข้อมูลทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐทั้ง 3 หน่วยงาน ในจังหวัดขอนแก่น สำหรับกำหนดนโยบาย การจัดทำแผนและมาตรการต่างๆ เพื่อยกระดับมาตรฐานการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยให้มีความพร้อมเทียบเท่าระดับสากล

**คำสำคัญ:** รัฐบาลดิจิทัล, การให้บริการเว็บไซต์



## Abstract

The concept of transforming the government into a digital government is a concept coming from the Digital Preparatory Committee for the Economic and Social Commission on February 8, 2016 at the general Prayut Chan-Ocha the Prime Minister as Chairman of the meeting. The meeting approved a draft of digital development plan for the economy and society to reform Thailand into DIGITAL THAILAND. This means Thailand can be creative and leverage digital technology to maximize its potential for developing infrastructure, innovation, human capital, and other resources in order to drive digital development for the economy and society. (Strategic and Public Relations Group, Spokesperson's Office, 2016, and Ministry of Information and Communication Technology, 2016).

Quality Analysis of Electronic Government pay attention to the design of the website to meet the user needs. Agencies must be able to promptly update information on the agency's website, and it has to be developed to work with both the websites of other government agencies as well as private and public users. Originally, there was only a telephone and an internal mail available for contact within the agencies. Nowadays, the development of the Internet makes working more comfortable, reducing the amount of time. The use of online forms or electronic mail saves and makes users more likely to contact government agencies because of their availability (Rabinet, Hildrerh, & Miller, 2007, pp.775-776) The UN survey reflects that Thai e-government also needs to improve its quality to enhance its ability to provide services and public access. To achieve the goal of e-government development as a medium of service on the principle. "One place - all the time - all over Thailand - all the time - all over and equality - transparency and good governance" Therefore, this is the main reason for this study. The researcher will have a study process using the UN concept which has three components: 1. System quality 2. Quality of information (information quality), and 3. Service quality (Delone &

McLean, 2003) The researcher has the idea to study the development guidelines of the digital government website in Khon Kaen province in terms of the dimensions of 3 public service users: 1. Social Security Office 2. Business Development Agency 3. Cooperative Auditing Office. With these three units, there are many users in each fiscal year. The study showed that Website satisfaction in terms of system quality, the quality of information and service satisfaction are overall in low level satisfaction. As interviews with users found that these three sites were not able to access as effectively as they should. The results of the study are expected to improve the quality of websites in accordance with United Nations standards, to provide information that reflects the status of operations, and to obtain information on information technology of the three government agencies in Khon Kaen. This is for policy preparation of plans and measures to upgrade development standards of the digital government of Thailand ready to be international equivalent. And move on to linking government agencies.

**Keywords:** Digital Government, Websites Service Usage

## บทนำ

### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

แนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเป็นแนวคิดที่มาจากการประชุมคณะกรรมการเตรียมการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2559 โดยที่ประชุมมีมติเห็นชอบร่างแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อปฏิรูปประเทศไทยสู่ Digital Thailand รัฐบาลดิจิทัลจึงมีส่วนสำคัญต่อการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ และตามที่รัฐบาลมีนโยบายขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับประเทศนั้น Smart City เป็นหนึ่งในโครงการที่รัฐบาลให้การสนับสนุนผ่านสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้กำหนดให้จังหวัดขอนแก่นเป็นเมืองดิจิทัล หรือ Smart City แห่งที่

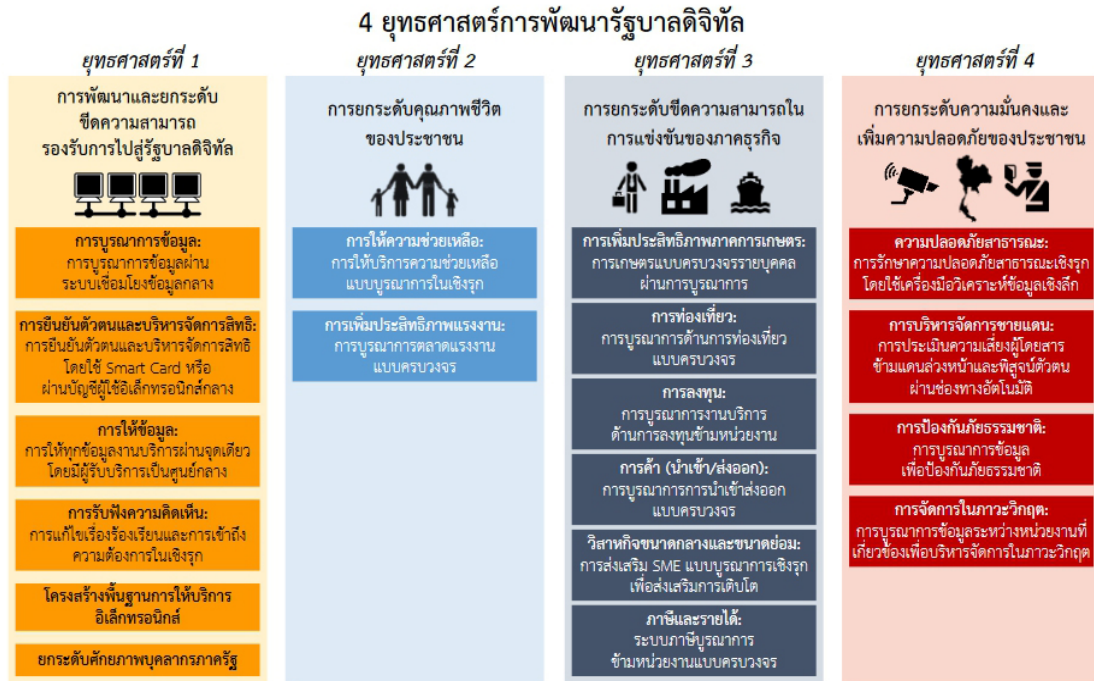
สองของประเทศและเป็นเมืองต้นแบบที่มีการปรับปรุงระเบียบและข้อกฎหมายที่เป็นอุปสรรค เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่น แต่จากการสำรวจเบื้องต้นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐของจังหวัดขอนแก่นพบว่าประสบอุปสรรคปัญหาในด้านต่างๆ มากมายในช่วงเวลาหลายปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะในด้านการสื่อสารข้อมูลและการจัดวางเครือข่าย รวมถึงการขาดบุคลากรด้านเทคนิคสำหรับการดูแลระบบสื่อสารและเครือข่ายภายในจังหวัด นอกจากนี้ รูปแบบของข้อมูลและซอฟต์แวร์ที่ใช้ก็ยังไม่มีความเป็นมาตรฐาน ทำให้ไม่สามารถใช้งานร่วมกันได้ระหว่างหลายกระทรวง ปัญหาดังกล่าวเกิดจากการที่ภาครัฐขาดหน่วยงานกลางสำหรับทำหน้าที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ละหน่วยงานจึงต่างแยกกันพัฒนาสร้างเครือข่ายข้อมูลของตนเอง ซึ่งมักเป็นเครือข่ายความเร็วต่ำเนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ และส่วนใหญ่เป็นวงจรที่ขนานและไม่ได้เชื่อมโยงกัน ทำให้ไม่สามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันเป็นเครือข่ายความเร็วสูงได้ อีกทั้งยังเป็นการลงทุนที่ซ้ำซ้อนและสิ้นเปลืองงบประมาณจำนวนมาก (สำนักงานจังหวัดขอนแก่น กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร, 2558) ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัลจังหวัดขอนแก่นในทัศนคติของผู้ใช้บริการสาธารณะ จำนวน 3 หน่วยงาน ได้แก่ (1) สำนักงานประกันสังคม (2) สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า (3) สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ ด้วย 3 หน่วยงานนั้นผู้ใช้บริการมีจำนวนมากในแต่ละปีงบประมาณ เป็น 3 หน่วยงานหลัก โดยผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังแสดงไว้ในข้อ 1.2 -1.9 ดังต่อไปนี้

### แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

ประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำไอซีทีมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนในการพัฒนาประเทศ มาโดยตลอดแต่ในปัจจุบันรัฐบาลได้ตระหนักถึงอิทธิพลของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายของประเทศไทยที่จะปรับปรุงทิศทางการดำเนินงานของประเทศด้วยการใช้ประโยชน์สูงสุดจาก เทคโนโลยีดิจิทัลนำมาสู่การจัดทำ แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งหมายถึง ประเทศไทยสามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และ ทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความ มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

### ยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

การพัฒนาและขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลจำเป็นต้องมีการกำหนดเป้าหมายและทิศทางที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ระดับชาติ



รูปที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

### แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Government คือ กระบวนการปฏิรูประบบบริหาร บริการและกระบวนการทำงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล โดยใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การบริการประชาชนที่สะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา ทั้งถึงและเป็นธรรม เป็นตัวขับเคลื่อนศักยภาพของประเทศ เพื่อเป็นทางลัดสู่การแข่งขันในระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ การลดช่องว่างระหว่างรัฐบาลกับประชาชน ซึ่งโดยภาพรวมแล้วก็คือ เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้รัฐบาลเอกชนและประชาชนใช้ศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบกิจการและสร้างความสำเร็จของประเทศ อีกทั้งประชาชนเองจะได้รับประโยชน์และพัฒนาศักยภาพของการประกอบกิจการและการทำธุรกรรมต่างๆ อันจะยังประโยชน์มาสู่ประเทศชาติ การนำ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการต่อสาธารณะ โดยจะผลักดันให้หน่วยงานของรัฐ ดำเนินการให้บริการข้อมูลที่มีมาตรฐานและคุณภาพแก่สาธารณะได้แก่ ประชาชน ภาคธุรกิจและภาครัฐ

การนำบริการ ของภาครัฐไปสู่ประชาชน โดยใช้อิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการให้ บริการโดยหลักการของ “ที่เดียว-ทันใด-ทั่วไทย-ทุกเวลา-ทั่วถึง และเท่าเทียม-โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล” (วิพร เกตุแก้ว, 2549, น. 216-217)

### มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ได้พัฒนา มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard) เพื่อเป็นมาตรฐานให้หน่วยงานภาครัฐได้นำไปปรับปรุงและพัฒนา ระบบการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของภาครัฐ อันจะช่วยยกระดับการพัฒนา e-Government ให้ก้าวหน้าสู่ระดับมาตรฐานสากลต่อไป ซึ่งองค์ประกอบด้วยเนื้อหาเว็บไซต์ (Contents) คุณลักษณะของเว็บไซต์ ภาครัฐที่ควรมี (Recommended Features) รวมถึงแนวทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security) ซึ่งได้รวบรวมและประมวลจากกฎหมายระเบียบข้อบังคับในประเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและข้อกำหนดองค์การสหประชาชาติ (United Nations) และการจัดอันดับการพัฒนา e-Government ของกลุ่มประเทศสมาชิก ตลอดจนแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในระดับนานาชาติ (International Best Practice) (สำนักงานรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์, 2556)

**แผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่น** (สำนักงานจังหวัดขอนแก่น กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร, 2558)

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐของจังหวัดขอนแก่นประสบอุปสรรคปัญหาในด้านต่างๆ มากมายในช่วงเวลาหลายปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะในด้านการสื่อสารข้อมูลและการจัดวางเครือข่าย รวมถึงการขาดบุคลากรด้านเทคนิคสำหรับการดูแลระบบสื่อสารและเครือข่ายภายในจังหวัด นอกจากนี้ รูปแบบของข้อมูลและซอฟต์แวร์ที่ใช้ก็ยังขาดความเป็นมาตรฐาน ทำให้ไม่สามารถใช้งานร่วมกันได้ระหว่างหลายกระทรวง ปัญหาดังกล่าวเกิดจากการที่ภาครัฐขาดหน่วยงานกลางสำหรับทำหน้าที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ละหน่วยงานจึงต่างแยกกันพัฒนาสร้างเครือข่ายข้อมูลของตนเอง ซึ่งมักเป็นเครือข่ายความเร็วต่ำเนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ และส่วนใหญ่เป็นวงจรที่ขนาบและไม่ได้เชื่อมโยงกัน ทำให้ไม่สามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันเป็นเครือข่ายความเร็วสูงได้ อีกทั้งยังเป็นการลงทุนที่ซ้ำซ้อนและสิ้นเปลืองงบประมาณจำนวนมาก (สำนักงาน จังหวัดขอนแก่น กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร, 2558)

แม้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทยจะเริ่มเข้าสู่ภาวะชะลอตัวตามยุคสมัยของเศรษฐกิจโลก แต่ในพื้นที่หัวเมืองใหญ่ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือภาคอีสานยังคงมีการลงทุนใหม่ๆ เกิดขึ้นอย่างไม่ขาดสาย จังหวัดขอนแก่นจึงได้ดำเนินการทบทวนแผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่น พ.ศ.2557-2560 ตามนโยบาย หลักเกณฑ์และวิธีการทบทวนแผนพัฒนาจังหวัด กลุ่มจังหวัด (พ.ศ.2557-2560) ของคณะกรรมการนโยบายการบริหารงานจังหวัด และกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.น.จ.) ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2559 เห็นชอบแผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่น พ.ศ.2557-2560 (ฉบับทบทวนใหม่ พ.ศ. 2560) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

วิสัยทัศน์ของจังหวัดขอนแก่นที่ว่า ขอนแก่นเมืองน่าอยู่ มุ่งสู่มหานครแห่งอาเซียน โดยมีพันธกิจ

1. เสริมสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง พลเมืองมีความสุข
2. พัฒนาให้เป็นเมืองน่าอยู่และเป็นต้นแบบของการพัฒนา และการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ
3. พัฒนาให้เป็นศูนย์กลางของอนุภูมิภาคทั้งด้านเศรษฐกิจ การคมนาคม และการทรัพยากรมนุษย์

โดยจังหวัดขอนแก่นได้จัดทำแผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่น 4 ปี (พ.ศ.2557-2560) เป็นที่แล้วเสร็จ โดยมีรายละเอียดเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัลดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาการบริหารภาครัฐ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาบุคลากรและการจัดการองค์ความรู้

- 1) เสริมสร้างสมรรถนะให้แก่บุคลากรอย่างทั่วถึงตามภารกิจของจังหวัด

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบ และบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 1) การใช้ ICT สนับสนุนการพัฒนาระบบการบริหารและการบริการภาครัฐที่ดี
- 2) การใช้ ICT เพื่อยกระดับสังคมอินเทอร์เน็ตของประชาชน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาบริการประชาชนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

- 1) ประชาชนได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพจากจังหวัด หน่วยงานกลางรัฐวิสาหกิจ อปท. อย่างเบ็ดเสร็จ สะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง ตรงตามความต้องการ
- 2) คณะทำงานภาคประชาชนมีความเข้มแข็งรับรู้ และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงานของส่วนราชการเพื่อการพัฒนาจังหวัด

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารจัดการงานประชาสัมพันธ์อย่างบูรณาการ

- 1) การประชาสัมพันธ์จังหวัดอย่างบูรณาการในด้านข่าวสาร สื่อ ช่องทาง และรูปแบบการประชาสัมพันธ์ได้อย่างครอบคลุม ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย
- 2) จังหวัดขอนแก่นมีภาพลักษณ์ที่ชัดเจนกลุ่มเป้าหมายมีความรับรู้ที่ถูกต้อง

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบ ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ ความเชื่อ ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

วิลลิสท์ หรยางกูร (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราและมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกันเช่น ความรู้สึกเลว-ดี พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

พิน ทองพูน (2529) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกชอบหรือยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางวัตถุและด้านจิตใจ

อุทัยพรรณ สุตใจ (2545, น.7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สายจิตร เหมทานนท์ (2546, น. 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ธนิยา ปัญญาแก้ว (2540, น.12) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพึงพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากว่างานให้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

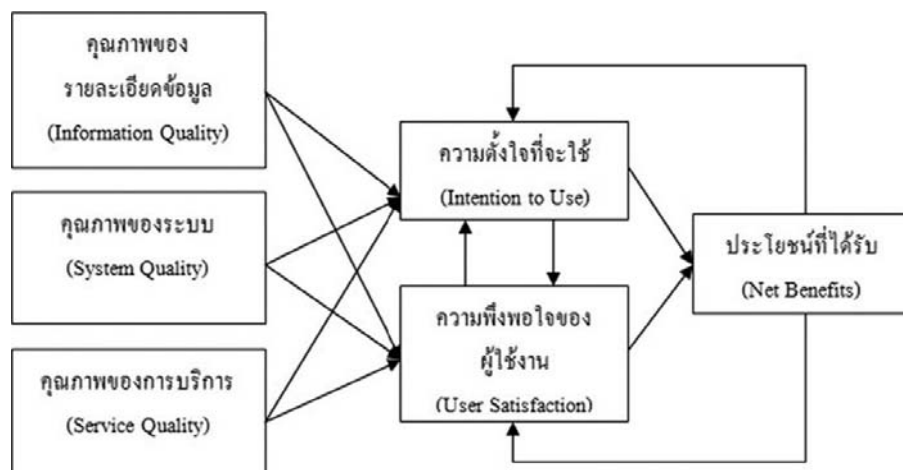
หลุย จำปาเทศ (2533) ความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมากจะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คาพูด และการแสดงออกก็จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดีมีความชอบพอใจมีความเต็มใจ มีความสบายใจได้รับการยกย่องใน

การจัดการเรียนการสอน ผู้เรียนมีความพอใจในการเรียน ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจและมีความสนใจและรู้สึกรักที่จะเรียน

### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพระบบ

การวัดความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับความนิยมนำมาใช้เป็นต้นแบบในการวัดความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในหลายประเทศ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตัวแบบในการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (model of information system success) Delone & McLean (2003, pp. 9-30) ได้นำเสนอทฤษฎีวิธีการวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยเริ่มศึกษาดังแต่ปี ค.ศ. 1992 และประกาศใช้อย่างแพร่หลายในปี ค.ศ. 2003 และได้รับการยอมรับเพื่อเป็นต้นแบบในการวัดความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศ



รูปที่ 2 ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ที่มา : Delone & McLean (2003, pp. 9-31)

การวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ Delone & McLean (2003, pp. 9-31) สร้างทฤษฎีด้านการวัดความสำเร็จจะต้องประกอบไปด้วยหลักสำคัญอยู่ 6 ประการ ทั้งนี้ขอยกมาเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ มา 3 ด้านได้แก่

คุณภาพของระบบ (system quality) โดยคำนึงถึง คุณภาพ ของระบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีต่อการนำมาใช้ประโยชน์ ความ พร้อมในการใช้งาน และเวลาที่ใช้ในการบริการที่รวดเร็ว

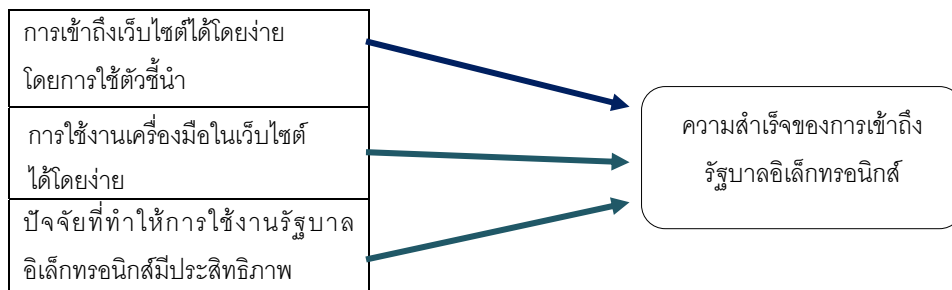


คุณภาพของสารสนเทศ (information quality) โดยคำนึงถึง คุณภาพของรายละเอียดข้อมูล ด้านการใช้งานของรัฐ อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีต่อความเป็นส่วนตัว ความสมบูรณ์ ตรงประเด็น เข้าใจง่าย และปลอดภัย

คุณภาพของบริการ (service quality) โดยคำนึงถึง คุณภาพด้านความสามารถด้านการบริการ สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชน การให้บริการจากรัฐวิสาหกิจที่ดูแล ระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือระบบอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการ ความตั้งใจที่จะใช้ (intention to use) โดยคำนึงถึง ผู้ใช้ เกิดความตั้งใจที่จะใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์

Abdulmohsen, Al-Badi & Mayhew (2005) ได้ศึกษาในเรื่องของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government website) โดยศึกษาการปรับปรุงความสามารถในการเข้าถึงเว็บไซต์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐเกี่ยวกับองค์ประกอบของเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐที่ ประสบความสำเร็จในการบริการงานสาธารณะสู่ประชาชน โดยผลการวิจัยพบว่า 3 องค์ประกอบหลักที่สำคัญ มีดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงเว็บไซต์ได้โดยง่ายโดยการใช้ตัวชี้นำ (guideline)
2. การใช้งานเครื่องมือในเว็บไซต์ได้โดยง่าย
3. ปัจจัยที่ทำให้การใช้งานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพ



รูปที่ 3 การปรับปรุงความสามารถในการเข้าถึงเว็บไซต์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐ  
(ที่มา: Abdulmohsen, Al-Badi, & Mayhew, 2005)

### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพสารสนเทศ

Laudon & Laudon (2002, p.7) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า การรวมองค์ประกอบต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กันในการจัดเก็บ และประมวลผล ข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ ที่สามารถเรียกมาใช้หรือกระจายไปยังผู้เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจในการประสานงาน การดำเนินงาน การควบคุม การวิเคราะห์ และการวางรูปแบบขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ จะเห็นได้ว่าสารสนเทศซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งในระบบสารสนเทศ การประมวลผลข้อมูลเป็นสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นและต้องมีสารสนเทศที่ถูกต้องและได้คุณภาพ

### ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิด ความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนใน ประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิด ความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประกอบการที่ดี

ดังนั้น จึงมีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการ “บริการ” ไว้หลายท่าน ดังนี้

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2544, น.18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดรวมกันขายบริการ

พรเทพ ปิยวัฒนาเมธา (2536, น.58) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในเวลาที่เขาต้องการและในแบบที่เขาต้องการ

สุจิตรา ชำนิวิทย์ภรณ์ (2538, น.6) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ หรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปแบบของความสะอาดสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้

การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างดีเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

กุลธน ธนาพงศธร (2530, น.303) กล่าวว่า ประโยชน์และบริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การให้การให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคล กลุ่มบุคคลโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดใน การถืออำนาจประโยชน์บริหารแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้นๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่นๆ อย่างชัดเจน
4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการ คือ การปฏิบัติรับใช้หรือการให้ความสะดวกต่างๆ ที่คนกลุ่มการสร้างเว็บไซต์ที่ดี จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการบริการด้วย

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีการศึกษาความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ทั้งของสถาบันการศึกษาและเว็บไซต์บริการของหน่วยงานราชการต่างๆ ดังนี้

ศิริขวัญ ขอดเตชะ (2549) ได้ศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์มหาวิทยาลัยรามคำแหงของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าเว็บไซต์มหาวิทยาลัย

รวมคำหาเพื่อติดตามข้อมูล ข่าวสาร รองลงมาศึกษา ค้นคว้า เรียนรู้สื่อออนไลน์ ปัญหาสำคัญที่พบไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลบางส่วนซึ่งต้องมีรหัสผ่านและต้องการให้ข้อมูลมีความทันสมัยอยู่เสมอ

สารภี วินิจสิริ (2549) ศึกษาเรื่องการพัฒนาเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 พบว่าข้าราชการครูพึงพอใจรูปแบบเว็บไซต์ของสำนักงานเขตฯ อย่างดีและข้อมูลมีความทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการ

วรภัทร จตุชัย (2548) การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า นักศึกษามีการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยใช้ประโยชน์ตามลำดับ คือ ด้านวิชาการ และด้านสังคมและบันเทิง

ชาญณรงค์ แก้วกระจ่าง (2555) การพัฒนาเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ เว็บไซต์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่มีคุณภาพจากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหาโดยรวมอยู่ในระดับดีมากและด้านสื่อโดยรวมอยู่ในระดับดี สำหรับการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า และสำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ของประชาชนในด้าน

1. คุณภาพของระบบ
2. ด้านคุณภาพของสารสนเทศ และ
3. ด้านคุณภาพของบริการ

### ตัวแปรและสมมุติฐาน

ตัวแปรในงานวิจัยนี้ประกอบด้วยตัวแปรต้น ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มาใช้บริการ และ ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพเว็บไซต์ในด้าน คุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศและคุณภาพบริการ

การนำเสนอสมมุติฐานในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มสมมุติฐานเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน (จำแนกตาม เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือน, อาชีพและหน่วยงานที่มีใช้บริการ) มีความพึงพอใจคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพระบบแตกต่างกัน

กลุ่มที่ 2 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน (จำแนกตาม เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือน, อาชีพและหน่วยงานที่มีใช้บริการ) มีความพึงพอใจคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพสารสนเทศแตกต่างกัน

กลุ่มที่ 3 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน (จำแนกตาม เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือน, อาชีพและหน่วยงานที่มีใช้บริการ) มีความพึงพอใจคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพบริการแตกต่างกัน

#### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาประชากร คือ ผู้มาขอใช้บริการทั้ง 3 หน่วยงานราชการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2559 จำนวนทั้งสิ้น 210,740 คน ซึ่งจำแนกตามหน่วยงานดังนี้

1. สำนักงานประกันสังคม จำนวน 181,046 คน
2. สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 26,017 คน
3. สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ จำนวน 3,677 คน

ส่วนกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มาขอใช้บริการทั้ง 3 หน่วยงานราชการในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตร Taro Yamane (Taro Yamane, 1970, p.725) ซึ่งทราบประชากรที่แน่นอนที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 400 คน

#### เครื่องมือและวิธีการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ คือ “แบบสอบถาม” ความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัลของประชาชนในจังหวัดขอนแก่น และ “แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง” ในส่วนของการสร้างแบบสอบถามประกอบไปด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ โดยกำหนดให้คำตอบส่วนใหญ่เป็น แบบตรวจสอบรายการ (Check list) และมีคำตอบในส่วน of อายุจะเป็นคำถามปลายเปิด (Open – end Form) ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์

รัฐบาลดิจิทัลในจังหวัดขอนแก่นของ 3 หน่วยงานในด้านคุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศและคุณภาพบริการ โดยกำหนดคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งให้ผู้ตอบเลือกตอบตามความคิดเห็นของตนเอง โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ส่วนแบบสัมภาษณ์นั้นผู้วิจัยสัมภาษณ์จากผู้บริหารหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานและผู้มาขอใช้บริการ โดยใช้โครงสร้างองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูลบุคลากรและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ผลการศึกษา

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อการใช้เว็บไซต์ และ ผลการทดสอบสมมติฐาน

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	173	43.58
หญิง	224	56.42
* ผู้ตอบไม่ระบุเพศ 3 คน		
2. อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	31	7.75
อายุ 20 – 30 ปี	115	28.75
อายุ 31 – 40 ปี	93	23.25
อายุ 41 – 50 ปี	86	21.50
อายุ 50 ปีขึ้นไป	75	18.75
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	149	37.72

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	193	48.86
ปริญญาตรีขึ้นไป	53	13.42
*ผู้ตอบไม่ระบุการศึกษา 5 คน		
4. รายได้ต่อเดือน		
รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท	134	33.84
รายได้ 15,001 – 25,000 บาท	139	35.10
รายได้ 25,001 – 35,000 บาท	65	16.41
รายได้ 35,001 – 45,000 บาท	37	9.34
รายได้ 45,001 – 55,000 บาทขึ้นไป	21	5.31
*ผู้ตอบไม่ระบุรายได้ต่อเดือน 4 คน		
5. อาชีพ		
รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ	84	21.00
พนักงานบริษัท	156	39.00
เจ้าของกิจการ	40	10.00
รับจ้าง	50	12.50
แม่บ้าน – พ่อบ้าน	28	7.00
เกษตรกร	42	10.50
6. หน่วยงาน		
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น	199	49.75
สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดขอนแก่น	152	38.00
สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์จังหวัดขอนแก่น	49	12.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.42 และเป็นเพศชาย 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.58 ไม่ตอบแบบสอบถาม 3 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30

ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 รองลงมาอันดับหนึ่ง อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 93 คน มีระดับ การศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 48.86 ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10 มากที่สุด ไม่ตอบแบบสอบถามจำนวน 4 คน อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด มีอาชีพเป็น พนักงานบริษัท จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 อาชีพ แม่บ้าน-พ่อบ้าน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 น้อยที่สุดตามลำดับ

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัลในภาพรวม (n=400)

ความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัล	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1. ด้านคุณภาพระบบ	2.68	1.14	ปานกลาง
2. ด้านคุณภาพสารสนเทศ	2.55	1.19	ปานกลาง
3. ด้านคุณภาพบริการ	1.80	0.88	น้อย
<b>รวม</b>	3.43	0.44	น้อย

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัล ด้านคุณภาพระบบ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.68$ ) (S.D =1.14) ด้านคุณภาพสารสนเทศ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.55$ ) (S.D =1.19) ด้านคุณภาพบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.80$ ) (S.D =0.88)

**ตารางที่ 3** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพการบริการจำแนกตามเพศของผู้ใช้ระบบ



ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์	ชาย		หญิง		t	P-value
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ	2.76	1.267	2.59	1.019	1.081	.281
2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ	2.69	1.310	2.42	1.082	1.654	.100
3. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ	1.85	.9094	1.75	.8531	.858	.392

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัลของประชาชนในเขตจังหวัดขอนแก่นนั้น ความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัลของประชาชนในเขตจังหวัดขอนแก่นพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ ( $\bar{X} = 2.76$ , SD = 1.267) เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ ( $\bar{X} = 2.59$ , SD = 1.019) เพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ ( $\bar{X} = 2.69$ , SD = 1.310) เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ ( $\bar{X} = 2.42$ , SD = 1.082) เพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ ( $\bar{X} = 1.85$ , SD = .9094) เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ ( $\bar{X} = 1.75$ , SD = .8531)

**ตารางที่ 4** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศและด้านคุณภาพการบริการจำแนกตามช่วงอายุของผู้ใช้ระบบ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1.ความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ	ระหว่างกลุ่ม	5.860	4	1.465	1.134	.341
	ภายในกลุ่ม	288.110	223	1.292		
	รวม	293.970	227			
2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	5.713	4	1.428	1.001	.408
	ภายในกลุ่ม	318.269	223	1.427		
	รวม	323.982	227			
3.ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.834	4	2.209	2.971	.020*
	ภายในกลุ่ม	165.758	223	.743		
	รวม	174.592	227			

จากตารางที่ 4 การเปรียบเทียบอายุของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ พบว่า ด้านระบบ โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ( $F = 1.134$ ,  $P\text{-value} = .341$ ) ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ความพึงพอใจต่อ คุณภาพสารสนเทศ โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ( $F = 1.001$ ,  $P\text{-value} = .408$ ) ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ โดยภาพรวมต่างกัน ( $F = 2.971$ ,  $P\text{-value} = .020^*$ ) ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 จึงมีการทดสอบต่อว่าคู่ใดแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่ อย่างมีนัยสำคัญดังปรากฏในตารางที่ 5

**ตารางที่ 5** การเปรียบเทียบรายคู่ของอาชีพของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ ด้านคุณภาพบริการ

อายุ		ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	2.125	1.644	1.751	1.905	2.395
ต่ำกว่า 20 ปี	2.125	-	.480	.373	.219	-.270
20-30 ปี	1.644	-.480	-	-.106	-.260	-.751*
31-40 ปี	1.751	-.373	.106	-	-.154	-.644*
41-50 ปี	1.905	-.219	.260	.154	-	-.490*
50 ปีขึ้นไป	2.395	.270	.751*	.644*	.490*	-

จากตารางที่ 5 พบว่าคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน 3 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 20-30 ปี กับ อายุ 50 ปีขึ้นไป ของผู้ใช้ระบบต่อ ความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านสารสนเทศ ต่างกัน ในเรื่อง มีบริการแจ้งผลตอบรับการให้บริการ (Feedback) ที่รวดเร็ว

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31-40 ปี กับ อายุ 50 ปีขึ้นไป ของผู้ใช้ระบบต่อ ความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านสารสนเทศ ต่างกัน ในเรื่อง มีบริการแจ้งผลตอบรับการให้บริการ (Feedback) ที่รวดเร็ว

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41-50 ปี กับ อายุ 50 ปีขึ้นไป ของผู้ใช้ระบบต่อ ความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านสารสนเทศ ต่างกัน ในเรื่อง มีบริการแจ้งผลตอบรับการให้บริการ (Feedback) ที่รวดเร็ว

**ตารางที่ 6** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศและ คุณภาพการบริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1.ความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ	ระหว่างกลุ่ม	5.457	2	2.729	2.113	.123
	ภายในกลุ่ม	2,887.950	223	1.291		
	รวม	293.408	225			
2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	5.401	2	2.701	1.892	.153
	ภายในกลุ่ม	318.241	223	1.427		
	รวม	323.642	225			
3.ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.316	2	1.158	1.505	.224
	ภายในกลุ่ม	171.596	223	.769		
	รวม	173.912	225			

**ตารางที่ 7** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และ ด้านคุณภาพการบริการจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้ระบบ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1.ความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ	ระหว่างกลุ่ม	7.823	4	1.956	1.524	.196
	ภายในกลุ่ม	286.146	223	1.283		
	รวม	293.970	227			
2.ความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	10.566	4	2.642	1.879	.115
	ภายในกลุ่ม	313.416	223	1.405		
	รวม	323.982	227			
3.ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.389	4	1.597	2.118	.080
	ภายในกลุ่ม	168.203	223	.754		
	รวม	174.598	227			

จากตารางที่ 7 พบว่าความแตกต่างของรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจต่อคุณภาพเว็บไซต์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**ตารางที่ 8** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศและด้านคุณภาพบริการจำแนกตามอาชีพของผู้ใช้ระบบ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1.ความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ	ระหว่างกลุ่ม	22.483	5	4.497	3.677	.003*
	ภายในกลุ่ม	271.487	222	1.223		
	รวม	293.970	227			
2.ความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	40.574	6	6.762	5.273	.000*
	ภายในกลุ่ม	283.408	221	1.282		
	รวม	323.982	227			
3.ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.982	5	2.196	2.980	.013*
	ภายในกลุ่ม	163.610	222	.737		
	รวม	174.592	227			

จากตารางที่ 8 การเปรียบเทียบอาชีพของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ พบว่าด้านคุณภาพระบบ โดยภาพรวมต่างกัน ( $F = 3.677$ ,  $P\text{-value} = .003^*$ ) ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ โดยภาพรวมต่างกัน ( $F = 5.273$ ,  $P\text{-value} = .000^*$ ) ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 และความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ โดยภาพรวมต่างกัน ( $F = 2.980$ ,  $P\text{-value} = .013^*$ ) ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 จึงมีการทดสอบว่าคู่ใดแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่อย่างมีนัยสำคัญ ดังปรากฏในตารางที่ 9 ถึงตารางที่ 11

**ตารางที่ 9** การเปรียบเทียบรายค่าของอาชีพของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์  
ด้านระบบ

อาชีพ		รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	เจ้าของ กิจการ	รับจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	เกษตรกร
	ค่าเฉลี่ย	3.015	2.483	2.875	1.315	2.342	2.000
รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	3.015	-	.532*	.139	1.699*	.673	1.015
พนักงานบริษัท	2.483	-.532*	-	-.392	1.167*	.140	.483
เจ้าของกิจการ	2.875	-.139	.392	-	1.560*	.533	.875
รับจ้าง	1.315	-1.699*	-1.167*	-1.560*	-	-1.026	-.684
พ่อบ้านแม่บ้าน	2.342	-.673	-.140	-.533	1.026	-	.342
เกษตรกร	2.000	-1.015	-.483	-.875	.684	-.342	-

จากตารางที่ 9 พบว่า การเปรียบเทียบอาชีพของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์พบว่า ด้านระบบคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน มีคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอยู่ทั้งสิ้น 4 คู่ได้แก่

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับราชการ – รัฐวิสาหกิจ กับ อาชีพ พนักงานบริษัท ของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านระบบ ต่างกัน ในเรื่อง การจัดหมวดหมู่ระบบงานที่ให้บริการที่ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพ รับราชการรัฐวิสาหกิจ กับ อาชีพ รับจ้าง ของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านระบบ ต่างกัน ในเรื่อง การจัดหมวดหมู่ระบบงานที่ให้บริการที่ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล

คู่ที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพ พนักงานบริษัท กับ อาชีพ รับจ้าง ของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านระบบ ต่างกัน ในเรื่อง การจัดหมวดหมู่ระบบงานที่ให้บริการที่ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล

คู่ที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพ เจ้าของกิจการ กับ อาชีพ รับจ้าง ของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านระบบ ต่างกัน ในเรื่อง การจัดหมวดหมู่ระบบงานที่ให้บริการที่ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล

**ตารางที่ 10** การเปรียบเทียบรายค่าของอาชีพของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์  
ด้านสารสนเทศ

อาชีพ		รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	เจ้าของ กิจการ	รับจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	เกษตรกร
	ค่าเฉลี่ย	3.092	2.257	2.620	1.250	1.875	2.000
รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	3.092	-	.835*	.471	1.842	1.217	1.092
พนักงานบริษัท	2.257	-.835*	-	-.363	1.007	.382	.257
เจ้าของกิจการ	2.620	-.471	.363	-	1.370*	.745	.620
รับจ้าง	1.250	-1.842*	-1.007	-1.370*	-	-.625	-.750
พ่อบ้านแม่บ้าน	1.875	-1.217	-.382	-.745	.625	-	-.125
เกษตรกร	2.000	-1.092	-.257	-.620	.750	.125	-

จากตารางที่ 10 พบว่า การเปรียบเทียบอาชีพของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์พบว่า ด้านสารสนเทศ ผู้ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน มีผู้ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอยู่ทั้งสิ้น 2 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับราชการ – รัฐวิสาหกิจ กับ อาชีพ พนักงานบริษัท ของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านสารสนเทศ ต่างกัน ในเรื่อง ข้อมูลและเนื้อหาที่ให้บริการ มีความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

คู่ที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพ เจ้าของกิจการ กับ อาชีพ รับจ้าง ของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านระบบ ต่างกัน ในเรื่อง ข้อมูลและเนื้อหาที่ให้บริการมีความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

**ตารางที่ 11** การเปรียบเทียบรายค่าของอาชีพของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์  
ด้านบริการ

อาชีพ		รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	เจ้าของ กิจการ	รับจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	เกษตรกร
	ค่าเฉลี่ย	2.061	1.617	1.958	1.250	2.000	1.799
รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	2.061	-	.444*	.103	.811	.394	.061
พนักงานบริษัท	1.617	-.444*	-	-.340	.367	-.049	-.382
เจ้าของกิจการ	1.958	-.103	.340	-	.708	.291	-.041
รับจ้าง	1.250	-.811	-.367	-.708	-	-.416	-.750
พ่อบ้านแม่บ้าน	2.000	-.394	.049	-.291	.416	-	-.333
เกษตรกร	1.799	-.016	.382	.041	.750	.333	-

จากตารางที่ 11 พบว่า การเปรียบเทียบอาชีพของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์พบว่า ด้านบริการ คู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน มีคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอยู่ทั้งสิ้น 1 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับราชการ – รัฐวิสาหกิจ กับ อาชีพ พนักงานบริษัท ของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านบริการ ต่างกัน ในเรื่อง มีบริการที่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ (Help) เพื่อขอความช่วยเหลือ

**ตารางที่ 12** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศและคุณภาพบริการจำแนกตามหน่วยงานที่ผู้ระบบมาใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1.ความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ	ระหว่างกลุ่ม	142.215	2	71.108	105.428	.000*
	ภายในกลุ่ม	151.755	225	.674		
	รวม	293.970	227			
2.ความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	180.481	2	90.240	141.490	.000*
	ภายในกลุ่ม	143.502	225	.638		
	รวม	323.982	227			
3.ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	43.687	2	21.843	37.544	.000*
	ภายในกลุ่ม	130.905	225	.582		
	รวม	174.592	227			

จากตาราง ที่ 12 การเปรียบเทียบหน่วยงานที่ผู้ระบบมาใช้บริการต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ พบว่า ด้านคุณภาพระบบ โดยภาพรวมต่างกัน ( $F = 105.428$ ,  $P\text{-value} = .000^*$ ) ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ โดยภาพรวมต่างกัน ( $F = 141.490$ ,  $P\text{-value} = .000^*$ ) ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยภาพรวมต่างกัน ( $F = 37.544$ ,  $P\text{-value} = .000^*$ ) ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 จึงมีการทดสอบต่อว่าคู่ใดแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่อย่างมีนัยสำคัญดังปรากฏในตารางที่ 13 ถึงตารางที่ 15



**ตารางที่ 13** การเปรียบเทียบรายค่าของหน่วยงานที่มาใช้บริการของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจ  
ของคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพระบบ

หน่วยงาน		สำนักงานประกันสังคม	สำนักงานพัฒนา ธุรกิจการค้า	สำนักงานตรวจสอบ บัญชีสหกรณ์
	ค่าเฉลี่ย	1.707	2.783	3.990
สำนักงานประกันสังคม	1.707	-	-1.075*	-2.283*
สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า	2.783	1.075*	-	-1.207*
สำนักงานตรวจสอบบัญชี สหกรณ์	3.990	2.283*	1.207*	-

จากตารางที่ 13 พบว่า การเปรียบเทียบหน่วยงานที่มาใช้บริการของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจ  
ของคุณภาพเว็บไซต์ด้านระบบ ผู้ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน มีผู้ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอยู่ทั้งสิ้น  
3 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 ผู้มาใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานประกันสังคม กับ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า  
นั้นผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านระบบ ต่างกัน ในเรื่อง การจัดหมวดหมู่ระบบงาน  
ที่ให้บริการที่ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล

คู่ที่ 2 ผู้มาใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานประกันสังคม กับ สำนักงานตรวจสอบบัญชี  
สหกรณ์ นั้นผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านระบบ ต่างกัน ในเรื่อง การจัดหมวดหมู่  
ระบบงานที่ให้บริการที่ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล

คู่ที่ 3 ผู้มาใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า กับ สำนักงานตรวจสอบบัญชี  
สหกรณ์นั้นผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านระบบ ต่างกัน ในเรื่อง การจัดหมวดหมู่  
ระบบงานที่ให้บริการที่ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล

**ตารางที่ 14** การเปรียบเทียบรายค่าของหน่วยงานที่มาใช้บริการของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพสารสนเทศ

หน่วยงาน		สำนักงานประกันสังคม	สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า	สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์
	ค่าเฉลี่ย	1.561	2.551	4.157
สำนักงานประกันสังคม	1.561	-	-.990*	-2.595*
สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า	2.551	.990*	-	-1.605*
สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์	4.157	2.595*	1.605	-

จากตารางที่ 14 พบว่า การเปรียบเทียบหน่วยงานที่มาใช้บริการของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพสารสนเทศ คู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน มีคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอยู่ทั้งสิ้น 3 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 ผู้มาใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานประกันสังคม กับ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า นั้นผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านสารสนเทศ ต่างกัน ในเรื่อง ข้อมูลและเนื้อหา ที่ให้บริการมีความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

คู่ที่ 2 ผู้มาใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานประกันสังคม กับ สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ นั้นผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านระบบ ต่างกัน ในเรื่อง ข้อมูลและเนื้อหา ที่ให้บริการมีความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

คู่ที่ 3 ผู้มาใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า กับ สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์นั้นผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านระบบ ต่างกัน ในเรื่อง ข้อมูลและเนื้อหา ที่ให้บริการมีความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

**ตารางที่ 15** การเปรียบเทียบรายค่าของหน่วยงานที่มาใช้บริการของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพบริการ

หน่วยงาน		สำนักงานประกันสังคม	สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า	สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์
	ค่าเฉลี่ย	1.281	1.836	2.554
สำนักงานประกันสังคม	1.281	-	-.554*	-1.27*
สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า	1.836	.554*	-	-.718*
สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์	2.554	1.272	.718*	-

จากตารางที่ 15 พบว่า การเปรียบเทียบหน่วยงานที่มาใช้บริการของผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านคุณภาพบริการ ผู้ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน มีผู้ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อยู่ทั้งสิ้น 3 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 ผู้มาใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานประกันสังคม กับ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า นั้นผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านบริการ ต่างกัน ในเรื่อง มีบริการที่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ (Help) เพื่อขอความช่วยเหลือ ได้อย่างรวดเร็ว

คู่ที่ 2 ผู้มาใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานประกันสังคม กับ สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ นั้นผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านบริการ ต่างกัน ในเรื่อง มีบริการที่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ (Help) เพื่อขอความช่วยเหลือ ได้อย่างรวดเร็ว

คู่ที่ 3 ผู้มาใช้บริการหน่วยงาน สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า กับ สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์นั้นผู้ใช้ระบบต่อความพึงพอใจของคุณภาพเว็บไซต์ด้านบริการ ต่างกัน ในเรื่อง มีบริการที่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ (Help) เพื่อขอความช่วยเหลือ ได้อย่างรวดเร็ว

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ด้านพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์พบว่าผู้มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดขอนแก่น มีมากที่สุดจำนวน 199 คน (คิดเป็นร้อยละ 49.75) รองลงมาคือใช้บริการที่สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัด จำนวน 152 คน (คิดเป็นร้อยละ 38.00) และมาใช้บริการที่สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ เป็นอันดับสาม จำนวน 49 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.25)

ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัลโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.34$ ,  $SD = 0.98$ ) แม้ในด้านคุณภาพระบบและด้านคุณภาพสารสนเทศจะอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.68$ ,  $SD = 1.14$ ) และ ( $\bar{X} = 2.55$ ,  $SD = 1.19$ ) ตามลำดับ แต่คุณภาพบริการซึ่งถือเป็นเรื่องใหญ่ก็ยังอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.80$ ,  $SD = 0.88$ )

สำหรับด้านคุณภาพระบบที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางอาจเป็นเพราะอาจจะมองไม่เห็นความสำคัญว่าเว็บไซต์เป็นหน้าต่างหรือส่วนประชาสัมพันธ์หนึ่งขององค์กรจึงไม่ได้มีการพัฒนาปรับปรุงให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของสารภี วิจิตร(2549) ที่พบว่าข้าราชการครูพึงพอใจรูปแบบเว็บไซต์ของสำนักงานเขตเป็นอย่างดีและข้อมูลมีความทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการ และขัดแย้งกับงานวิจัยของชาญณรงค์ แก้วกระจำ (2555) ที่พบว่าเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ที่มีคุณภาพจากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหาโดยรวมอยู่ในระดับดี สำหรับการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับดี จากการเปรียบเทียบงานวิจัยทั้งสองนี้พบว่า เว็บไซต์ของหน่วยงาน ผู้ดูแลระบบอาจจะไม่ให้ความสำคัญเท่ากับเว็บไซต์ด้านการศึกษาและเว็บไซต์การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว

ในด้านคุณภาพสารสนเทศซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ไม่ว่าจะเป็นด้านข้อมูลเนื้อหาที่รวดเร็วทันเหตุการณ์ ความถูกต้อง ความครบถ้วน กระชับเข้าใจง่าย เนื้อหามีความหลากหลายมีการแบ่งหมวดหมู่ที่ชัดเจน ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือทั้งสิ้นที่กล่าวมา ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้พัฒนาระบบยังไม่เห็นความสำคัญของสารสนเทศว่ามีความสำคัญต่อผู้ใช้อย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรภัทร จตุชัย (2548) ที่พบว่า นักศึกษามีการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมในระดับปานกลาง โดยใช้ประโยชน์ตามลำดับ คือด้านวิชาการ และด้านสังคม

และบันเทิง อย่างไรก็ตามความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศในด้านรายงานเชิงวิเคราะห์และข่าวสารที่เป็นกฎเกณฑ์และข้อบังคับต่างๆมีความพึงพอใจในระดับน้อย

ในด้านคุณภาพบริการโดยภาพรวมผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับน้อย ไม่ว่าจะเป็นบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ การแจ้งผลตอบรับ ช่องทางให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น การตอบข้อซักถามผ่านเว็บไซต์แบบฟอร์มที่สามารถดาวน์โหลดและการลงทะเบียนออนไลน์เพื่อใช้ข้อมูลที่สำคัญ ล้วนแล้วแต่มีความพึงพอใจในระดับน้อยทั้งสิ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการเว็บไซต์ทั้งสามเว็บของจังหวัดขอนแก่นนี้อาจจะไม่เห็นความสำคัญของการให้บริการซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของสุวิมล ระวัง(2554) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการเครือข่ายไร้สายและการใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก

#### ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงไว้ในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

กลุ่มที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพเว็บไซต์	ยอมรับ	ปฏิเสธ
ด้านคุณภาพระบบแตกต่างกัน		
H <sub>1</sub> เพศของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบต่างกัน		/
H <sub>2</sub> อายุของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบต่างกัน		/
H <sub>3</sub> ระดับการศึกษาของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบต่างกัน	/	
H <sub>4</sub> รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบต่างกัน		/
H <sub>5</sub> อาชีพของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบต่างกัน	/	
H <sub>6</sub> หน่วยงานที่ท่านมาใช้บริการของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบต่างกัน	/	

กลุ่มที่ 2 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพเว็บไซต์ ด้านคุณภาพสารสนเทศแตกต่างกัน	ยอมรับ	ปฏิเสธ
H <sub>7</sub> เพศของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศแตกต่างกัน		/
H <sub>8</sub> อายุของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศแตกต่างกัน		/
H <sub>9</sub> ระดับการศึกษาของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศแตกต่างกัน		/
H <sub>10</sub> รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศแตกต่างกัน	/	
H <sub>11</sub> อาชีพของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศแตกต่างกัน	/	
H <sub>12</sub> หน่วยงานที่ท่านมาใช้บริการของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศแตกต่างกัน	/	
กลุ่มที่ 3 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพเว็บไซต์ ด้านคุณภาพบริการแตกต่างกัน	ยอมรับ	ปฏิเสธ
H <sub>13</sub> เพศของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน		/
H <sub>14</sub> อายุของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน	/	
H <sub>15</sub> ระดับการศึกษาของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน		/
H <sub>16</sub> รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน		/
H <sub>17</sub> อาชีพของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน	/	
H <sub>18</sub> หน่วยงานที่ท่านมาใช้บริการของผู้ใช้ระบบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน	/	

สรุปโดยภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพเว็บไซต์เมื่อจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ จะพบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพเว็บไซต์ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในยุคปัจจุบัน ไม่ว่าหญิงหรือชาย คนในวัยต่างๆ หรือแม้ระดับการศึกษาที่ต่างมีความสามารถและโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้ข้อมูลดิจิทัลครอบคลุม

ถึงการใช้งานเว็บไซต์ต่างๆ ได้ทั่วถึงทัดเทียมกัน ในทางตรงกันข้ามผลจากการยอมรับสมมุติฐานพบว่า ส่วนใหญ่ อาชีพที่ต่างกันและการให้บริการของหน่วยงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพเว็บไซต์ต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาชีพที่ต่างกันมีความต้องการต่อการใช้งานเว็บไซต์ต่างกัน จึงส่งผลให้เกิดระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งลักษณะต่างกันของเว็บไซต์ของหน่วยงาน 3 แห่งที่นำมาศึกษาในงานวิจัยนี้ ผู้ใช้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้ใช้บริการเว็บไซต์จากหน่วยงานทั้งสามแห่งและแยกประเด็นคุณภาพเว็บไซต์เป็น 3 ด้านดังนี้

**ในด้านคุณภาพระบบ** ผู้บริหารหน่วยงานให้ความเห็นว่าไม่ว่าซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์มีปริมาณให้ใช้เพียงพอ โปรแกรมในระบบพร้อมกับอุปกรณ์เชื่อมต่อมีลิขสิทธิ์เพียงพอต่อการใช้ ซึ่งขัดแย้งกับผู้มาขอใช้บริการที่ให้ความเห็นว่าไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอกับการใช้งานสำหรับผู้มาใช้บริการสำหรับสืบค้น ขาดเครือข่ายการสื่อสารเช่น ไม่มีไวไฟฟรี ซอฟต์แวร์ไม่มีความทันสมัยไม่รองรับเทคโนโลยีใหม่ๆ

**ในด้านคุณภาพสารสนเทศ** ผู้บริหารหน่วยงานมีความเห็นในเรื่องมีการแก้ไขปรับปรุงให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ และมีการเชื่อมโยงกับส่วนกลางตลอดเวลาเพราะเป็นฐานข้อมูลแบบออนไลน์ ซึ่งขัดแย้งกับความคิดเห็นของผู้มาขอใช้บริการที่เห็นว่า ข้อมูลไม่มีการปรับปรุงเนื้อหา ไม่มีความน่าเชื่อถือ เอกสารให้ดาวน์โหลดไม่สามารถดาวน์โหลดได้ การสืบค้นข้อมูลและการเชื่อมต่อไปยังเนื้อหาสาระที่ต้องการไม่สามารถเชื่อมต่อได้ ไม่สามารถสอบถามสืบค้น ติดตามข่าวสาร ต่างๆทางสื่อโซเชียลมีเดียได้

**ในด้านคุณภาพบริการ** ผู้บริหารหน่วยงานเห็นว่า บุคลากรในสายงานรับผิดชอบมีจำนวนจำกัด มีการพัฒนาบุคลากรส่วนงานอื่นๆให้สามารถช่วยกันปฏิบัติงานได้ในเวลาจำเป็นเร่งด่วน ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน บางครั้งจำเป็นต้องให้นักศึกษาฝึกงานช่วยนำข้อมูลลงระบบสารสนเทศ ส่วนด้านการพัฒนาทักษะมีบ้างแต่ไม่มีความต่อเนื่องด้วยงบประมาณที่จำกัดและปริมาณงานที่มาก ซึ่งเป็นผลทำให้ผู้มาใช้บริการ เห็นว่า ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำโดยตรง ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ซึ่งไม่ได้ประจำอยู่ที่สำนักงานตลอดเวลา ทำให้บางครั้งผู้มาใช้บริการไม่สามารถหาคำตอบที่ต้องการได้

## แนวทางในการปรับปรุงเว็บไซต์

จากข้อค้นพบของงานวิจัยนี้ก่อปรกับหน่วยงานราชการทั้งสามหน่วยงานควรศึกษาและกำหนดมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐตามแนวทางของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นมาตรฐานให้หน่วยงานภาครัฐได้นำไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของภาครัฐเพื่อช่วยยกระดับการพัฒนา e-Government ให้ก้าวหน้าสู่ระดับมาตรฐานสากลได้ ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางการปฏิบัติดังนี้

(1) ควรให้ความสำคัญกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security) การให้บริการผ่านเว็บไซต์ภาครัฐนั้น จำเป็นจะต้องมีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เพื่อป้องกันมิให้เว็บไซต์ถูกคุกคามจากผู้ไม่หวังดี หรือผู้ที่ไม่มีสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลและเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการเว็บไซต์ตลอดจนการสร้างเว็บไซต์ให้เป็นที่น่าเชื่อถือและมีความมั่นคงปลอดภัยในการเข้ามาใช้งาน ประกอบด้วย

- มีการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล รวมทั้งเงื่อนไขที่เป็นของข้อมูลที่ผู้ใช้งานบันทึกในแบบฟอร์มก่อนส่งข้อมูล
- มีการเข้ารหัสข้อมูล (Encryption) เพื่อเพิ่มความปลอดภัย ในการสื่อสารหรือส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การใช้ Secure Sockets Layer (SSL) (https) เป็นต้น
- มีการระบุและยืนยันตัวบุคคล (Authentication) โดยเลือกใช้เทคโนโลยีในการยืนยันตัวตนที่เหมาะสม

(2) คุณลักษณะเว็บไซต์ภาครัฐที่ควรจะมี ตามกรอบมาตรฐานด้านคุณลักษณะหลัก ประกอบด้วย ก) การเผยแพร่ข้อมูล / การประชาสัมพันธ์ ข) การเข้าถึง / ลักษณะการใช้งาน ค) ความสามารถในการส่งมอบบริการ ง) การเข้าร่วมของประชาชน / การเชื่อมโยงถึงกัน ซึ่งใช้ในการตรวจสอบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสหประชาชาติปี 2008 (UN) ยกตัวอย่างเช่น

- มีส่วนงานที่รับผิดชอบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยตรง
- มีที่มาของข้อมูล (กฎหมาย เอกสารนโยบาย การจัดลำดับความสำคัญและอื่น ๆ)
- การให้ข้อมูลข่าวสาร และ/หรือ การปรับปรุงเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
- ผู้ให้ข้อมูลของรัฐที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการออนไลน์/การสืบค้นข้อมูล เป็นต้น

(3) ต้องพัฒนาทักษะบุคลากรและสนับสนุนให้มีบุคลากรวิชาชีพภาครัฐให้สามารถใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัลได้อย่างรอบรู้ เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรที่ทันสมัย สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง



(4) พัฒนาผู้บริหารระดับสูงของรัฐให้มีความเข้าใจและสามารถวางแผนยุทธศาสตร์การนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปพัฒนาองค์กร สร้างเครือข่ายผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้บริหารด้านข้อมูลดิจิทัลระดับสูงของรัฐเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์และติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาองค์กรและ พัฒนางค์กรให้ทันสมัย สร้างสรรค์บริการตอบสนองความต้องการของผู้รับประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และประหยัดงบประมาณ

(5) คำนึงถึงคุณภาพของรายละเอียดข้อมูลด้านการใช้งานของรัฐบาลดิจิทัลที่มีต่อความเป็นส่วนตัว ความสมบูรณ์ ตรงประเด็น เข้าใจง่ายและปลอดภัยโดยต้อง

- สอดคล้องกับมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (EGA) และ คุณลักษณะหลักที่ใช้ในการตรวจสอบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของสหประชาชาติปี 2008 (UN)

- กำหนดระดับการพัฒนาการให้บริการของเว็บไซต์ภาครัฐไว้ 4 ระดับ ซึ่งสอดคล้องกับระดับการให้บริการออนไลน์ (Online Service) ของ องค์การสหประชาชาติ (UN)

- คำนึงถึงคุณภาพด้านความสามารถด้านการบริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน การให้บริการจากรัฐ-รัฐวิสาหกิจที่ดูแล ระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการ

(6) ต้องดำเนินการบูรณาการเชื่อมโยงเพื่อนำไปสู่การสร้างระบบธุรกรรม อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถให้บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวกัน (One-stop-service) ประกอบด้วย

- มีแอปพลิเคชันที่เรียกใช้บริการจากแอปพลิเคชันของหน่วยงานอื่นๆ
- มีแอปพลิเคชันให้บริการกับแอปพลิเคชันภายในหน่วยงาน
- มีแอปพลิเคชันให้บริการกับแอปพลิเคชันของหน่วยงานอื่นๆ
- การใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ควรมีความสามารถในการ ล็อกอิน เข้าสู่ระบบ โดยใช้ Username, Password เพียงครั้งเดียว (Single sign-on)

**ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้**

**ข้อเสนอแนะในการศึกษาเว็บไซต์**

- ศึกษาเรื่องความต้องการของประชาชนในจังหวัดต่างๆ เกี่ยวกับการใช้งานเว็บไซต์หน่วยงานราชการ โดยจำแนกตามพื้นที่เขตเศรษฐกิจตามนโยบายของรัฐบาล

- ศึกษาส่วนประสานงานผู้ใช้ (User interface) ของเว็บไซต์หน่วยงานราชการต่างๆ

- ศึกษาเรื่อง ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศของประชาชนในจังหวัดอื่นๆ เกี่ยวกับการใช้งานเว็บไซต์หน่วยงานราชการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถภาพความรู้ด้านสารสนเทศ
- ศึกษาเรื่องการสนับสนุนการศึกษาและเสริมสร้างทักษะให้เกิดความสามารถทางการใช้งานคอมพิวเตอร์และสารสนเทศแก่ประชาชน

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัย

- ศึกษาการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความพร้อมรองรับการให้บริการประชาชนทุกภาคส่วน หลากหลายรูปแบบทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่และต้องมีคุณภาพในการให้บริการ
- ศึกษาเรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์หน่วยงานราชการอื่นๆ กับบุคลากรกลุ่มอื่น เช่น ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ เป็นต้น
- ศึกษาเรื่องการประเมินผลการใช้งานบริการรัฐบาลดิจิทัลภาครัฐในภาพรวมของจังหวัด เพื่อนำมาปรับปรุงและกำหนดแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้อยู่ในยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด พร้อมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
- ศึกษาเรื่องการส่งเสริมประชาสัมพันธ์การตระหนักรู้ถึงประโยชน์ในการใช้บริการเว็บไซต์รัฐบาลดิจิทัลให้ประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องผ่านสื่อสารมวลชนหรือช่องทางที่อำนวยความสะดวกสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ สื่อโซเชียลมีเดีย เป็นต้น
- ศึกษาเรื่องการส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมโยงพร้อมทั้งการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้เกิดการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศภาครัฐและภาคเอกชนอย่างเป็นยั่งยืน เพื่อเข้าถึงการให้บริการรัฐบาลดิจิทัลที่มีความสะดวก รวดเร็วและมีคุณภาพในการให้บริการ
- ศึกษาเรื่องมาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลของประเทศที่ได้ดำเนินการตามกรอบมาตรฐานจากสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และนำมาพัฒนาให้มีความสอดคล้องกับบริบทของสังคมไทย

.....

### บรรณานุกรม

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). *Digital Thailand แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (2559). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ 3 ปี (พ.ศ.2559 – 2561)*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ไอดี ออล ดิจิตอล พรินท์ จำกัด.
- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจไม่ได้รับการตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2530). *ประโยชน์และบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชาญณรงค์ แก้วกระจ่าง. (2555). *การพัฒนาเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจไม่ได้รับการตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- ธनिया ปัญญาแก้ว. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัดเชียงใหม่*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- พรเทพ ปิยวัฒนาเมธา. (2536). *คู่มือแก้ไขปัญหาการขายและบริการ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- พินท ทองพูน. (2529). *ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้*. สงขลา: ม.ป.ท.
- วรภัทร จตุชัย. (2548). *การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจไม่ได้รับการตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพมหานคร.
- วิพร เกตุแก้ว. (2549). *ปัจจัยความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์: เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารรัฐกิจ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2526). *พฤติกรรมของมนุษย์กับสภาพแวดล้อม*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศิริขวัญ ขอดเดชะ. (2549). การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์มหาวิทยาลัยรามคำแหงของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจไม่ได้รับการตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- สายจิตร์ เหมทานนท์. (2546). ความหมายความพึงพอใจ. สืบค้น 21 มิถุนายน 2559, จาก <http://www.saw01.blogspot.com>.
- สารภี วิจิตร. (2549). การพัฒนาเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจไม่ได้รับการตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- สำนักงานจังหวัดขอนแก่น (2558). แผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่น ปี 2557 – 2560. ขอนแก่น: กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร.
- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (2556). การศึกษารากฐานของปัญหาการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้น 21 มิถุนายน 2559, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/502012>
- สุจิตรา ชานวิทย์ภรณ์. (2538). ทฤษฎีนโยบายการค้ำระหว่างประเทศ. กรุงเทพมหานคร: โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- หุ้ย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการสูงใจ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสามัคคีศาสตร์จำกัด.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจไม่ได้รับการตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- Abdulmohsen, A., Al-Badi, A., & Mayhew, P. (2005). *e-Government website accessibility: In-depth evaluation of Saudi Arabia and Oman*. Norwich, England: University of East Anglia.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information system success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 4(19), 9-30.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2002). *Management Information System: Organization and Technology* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Macmillan.

Rabinet, J., Hildrerh, W. B., & Miller, G. J. (2007). *Handbook of public administration* (3<sup>rd</sup> ed.). New Tork: Taylor & Francis Group.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3<sup>rd</sup> ed.). Newyork: Harper and Row Publication.

## บทความปกิณกะ

### จดหมายเหตุครอบครัว

ธงชัย ลิขิตพรสวรรค์<sup>1</sup>

ครั้งแรกที่ผมเริ่มเก็บสะสมของเก่าเมื่อ พ.ศ. 2530 นั้น ผมก็นิยมสะสมของเก่าและหายากตามที่คนทั่วไปนิยม คือ เครื่องลายคราม เครื่องถ้วย ปันชา เครื่องเรือนต่างๆ และภาพถ่ายเก่าในสมัยรัชกาลที่ 5 ผมมองผ่านของเก่าประเภทร่วมสมัย ประเภทสิ่งของและภาพถ่ายในยุคราวๆ พ.ศ. 2500 เป็นต้นมา และก็พบเห็นเป็นประจำที่พ่อค้าของเก่านำมาโฆษณาในราคาไม่แพงเลย ขอยกตัวอย่างหนึ่งสิ่งที่คุณคิดไม่ออกว่าจะมีราคาสูงได้อย่างไร คือ กระป๋องฮอลล์ เมื่อช่วง พ.ศ. 2530 – 2545 กระป๋องฮอลล์ยังไม่มีราคาเป็นของเก่าที่แถมให้ฟรีๆ แต่เมื่อถึง พ.ศ. 2545 กระป๋องฮอลล์เริ่มมีราคาเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ จนถึงปัจจุบันมีราคาประมาณชิ้นละ 500 – 700 บาท

**บรรดาของเก่าร่วมสมัย** คือ สิ่งของ เครื่องใช้ เอกสาร ภาพถ่ายที่มีอยู่ในความครอบครองของสามัญชนทั่วไปนั่นเอง และเมื่อมีการสูญเสียบุคคลในครอบครัว หรือมีการย้ายบ้าน สิ่งของเหล่านี้จะถูกทิ้งหรือ ขายให้แก่ชาเล้งแบบไม่มีการไตร่ตรอง จึงทำให้ของเก่าร่วมสมัย ซึ่งเราเรียกว่า **วัสดุจดหมายเหตุ** ถูกขายทิ้งออกมาสู่ตลาดขายของเก่าอย่างมากมาย มีสิ่งของเหล่านี้ให้ชมหรือซื้อหาสะสมได้เกือบทุกสัปดาห์ในตลาดขายสินค้ามือสอง ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด เช่น ตลาดนินจา ที่อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ทุกวันศุกร์และเสาร์

ปัญหาเหล่านี้เนื่องจากผู้ครอบครองสิ่งของเหล่านั้นไม่ทราบหรือไม่มีความรู้เรื่องการจัดเก็บวัสดุจดหมายเหตุแบบง่ายๆ ซึ่งในระดับครอบครัวก็สามารถทำได้โดยไม่ยาก และไม่สลับซับซ้อน ใช้พื้นที่ในการจัดเก็บไม่มาก รวมทั้งไม่สิ้นเปลืองเวลาในการทำงาน

---

<sup>1</sup> นายกสมาคมจดหมายเหตุไทย, E-mail: aoun4455@gmail.com

**วัสดุจดหมายเหตุครอบครัว** คือ สิ่งของต่างๆที่ใช้ในชีวิตประจำวันของแต่ละครัวเรือน เช่น เอกสาร ภาพถ่าย ภาพเคลื่อนไหว แผ่นบันทึกเสียง ของเล่น เครื่องครัว เครื่องเรือน ฯลฯ บางอย่างก็ยังคงใช้งานในชีวิตประจำวัน บางอย่างก็ถูกจัดเก็บอย่างดี (รอกการนำกลับมาใช้อีก เช่น โฉนด พาสปอร์ต ภาพถ่ายของบุพการี) บางอย่างก็ถูกจัดเก็บแบบขยะ (รอกการรื้อค้นเพื่อแยกว่าจะจัดเก็บแบบถาวรหรือจะทิ้งไปเลย) บทความนี้จะได้นำเสนอสิ่งของเหล่านี้แยกตามประเภท ดังนี้

1. **เอกสาร** คือ เอกสารสำคัญและเอกสารทั่วไป ซึ่งเราใช้งานในชีวิตประจำวัน บางอย่างต้องคัดแยกเก็บเป็นเอกสารจดหมายเหตุ เช่น โฉนด บัตรประจำตัวประชาชน บัตรอื่นๆ นามบัตร ลายมือของบรรพบุรุษใบเสร็จรับเงิน เอกสารจ้างก่อสร้าง แบบงานก่อสร้างอาคาร ฯลฯ



เอกสารสำคัญของครอบครัว

สิ่งที่ควรระวังคือ ควรหลีกเลี่ยงการถูกแสงแดดจัดเป็นเวลานาน และห้ามใช้เทปใสในการผนึกติด กระดาษทุกรูปแบบ เพราะกาเทปใสนั้นจะเป็นตัวทำลายกระดาษ เมื่อเวลาผ่านไป 10 – 15 ปี ทั้งนี้จะต้อง นำลวดเย็บกระดาษทุกชิ้นออกจากกระดาษ

การจัดเก็บเอกสารเหล่านี้เป็นเรื่องที่ง่ายมาก กล่าวคือ ให้จัดหาแฟ้มใส่ เอกสารทั่วไปสัก 3 ขนาด คือ 34x44 ซม. , 28x35 ซม. , และ 16x22 ซม. ซึ่งในแต่ละแฟ้มจะบรรจุซองพลาสติกจำนวนมาก สำหรับสอดเอกสารแยกเป็นแผ่นๆ ทำให้เราสามารถจัดเก็บและแยกประเภทของเอกสารได้ง่าย และทำให้ การใช้งานสะดวกขึ้นเพราะเราไม่ต้องจับสัมผัสเอกสารอีกต่อไป



โปสการ์ดและจดหมาย





สมุดตัดเก็บข่าวของครอบครัว

2. อัลบั้มภาพถ่ายและฟิล์ม ภาพถ่ายของบรรพบุรุษเป็นสิ่งสำคัญมาก ภาพ 1 ภาพ เปรียบได้กับคำบรรยายนับหมื่นคำ ภาพถ่ายภายในครอบครัวที่พบเห็นทั่วไปจะอยู่ในอัลบั้มภาพแล้ว เพียงแต่ขาดคำบรรยายได้ภาพและวันเวลาที่ถ่ายภาพนั้น แต่หากอัลบั้มภาพเก่าชำรุดปกหลุดออกจากตัวเล่มก็เพียงแต่นำมาซ่อมแบบการซ่อมหนังสือเก่า แต่หากชำรุดมาก เช่น กรอบหัก มีตัวหนอนจนเจาะพุนก็จำเป็นต้องทิ้งไป แล้วจัดหาอัลบั้มใหม่มาทดแทน



อัลบั้มภาพสำคัญของครอบครัวพร้อมคำบรรยายประกอบแต่ละภาพ

### ข้อสังเกตในการเก็บรักษาภาพเก่า มีดังนี้

1. ฟิล์มและภาพถ่ายควรเก็บไว้ในที่ที่มีความชื้นน้อย (ความชื้นสัมพัทธ์น้อยกว่า 40 %) มีอุณหภูมิที่พอเหมาะ (ประมาณ 10 - 25 องศาเซลเซียส) และมีแสงน้อย



ฟิล์มและซอง

2. อัลบั้มภาพหรือซองใส่ฟิล์มไม่ควรทำมาจากพลาสติก PVC หรือ PVA เพราะพลาสติกที่ทำจากสารเหล่านี้จะทำให้ภาพซีดเหลืองได้ พลาสติกที่ปลอดภัย คือ พลาสติกที่ทำจาก Polyethylene, Polyester, Polypropylene, Mylar D และ Tri-Acetate



ภาพและอัลบั้มภาพของครอบครัว

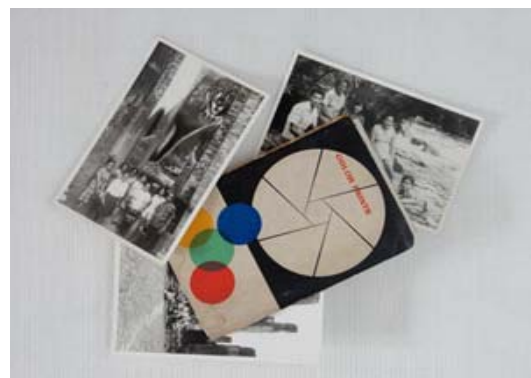
3. ห้ามนำภาพถ่ายไปเคลือบวัสดุใส ประเภทลามิเนต เพราะจะทำให้ภาพต้นฉบับเสียหาย
4. หากภาพชำรุด ฉีกขาด ห้ามใช้เทปกาวใสในการซ่อมแซม ให้ใช้กระดาษบางตัดพอขนาดกับรอยขาด แล้วใช้กาวแบ่งเปือกติดแผ่นเข้าไป
5. หาเวลาสัปดาห์ละ 2-3 วันๆละ 30 นาที ทำคำบรรยายใต้ภาพว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร เขียนด้วยดินสอไว้ที่ว่างหลังภาพ โดยสอบถามจากผู้อาวุโสในครอบครัว
6. หากท่านมีฟิล์มต้นฉบับอยู่ด้วย อย่าทิ้งเด็ดขาด กรุณาเก็บรักษาแยกไว้ เพราะปัจจุบันเครื่องมือในการสแกนฟิล์มให้เป็นภาพดิจิทัลหาง่ายและราคาเริ่มถูกลงแล้ว การนำฟิล์มมาสแกนภาพเก็บรักษาไว้ในคอมพิวเตอร์เป็นเรื่องง่ายขึ้นมาก



ภาพสำคัญของครอบครัวในการทำงาน

3. **สิ่งของที่จัดแสดง** ในการดำเนินชีวิตประจำวันของแต่ละครอบครัว วัตถุประสงค์หมายเหตุต่างๆ ก็สามารถนำมาจัดแสดงอยู่ในวิถีชีวิตปกติได้ โดยนำมาจัดแสดงให้เหมาะสมและสอดคล้องก็จะได้รับบรรยากาศที่สวยงาม ดังนี้

1. เครื่องเรือน เช่น ตู้ โต๊ะ เก้าอี้ ชุดรับแขก เคนเตอร์
2. ภาพถ่ายของบรรพบุรุษ จัดหากรอบรูปงามๆ แขนงติดผนัง ข้อควรระวัง คือ ให้ช่างทำกรอบใส่ไฟได้บอร์ดหนุนภาพก่อนเพื่อมิให้ภาพถ่ายติดกับกระจก
3. อัลบั้มภาพต่างๆ ก็วางเพื่อให้หยิบชมได้ง่าย
4. ของสะสมทั่วไปให้นำมาจัดแสดงในตัวโชว์ หรือจัดใส่กรอบรูปแขนงผนัง
5. หนังสือหายาก นำมาตั้งโชว์เป็นชุดๆ ก็จะสวยงาม แต่ควรจะต้องซ่อมแซมปกที่ชำรุดก่อนที่จะจัดแสดง



4. ภาพยนตร์ส่วนตัว ในอดีตเมื่อเกิดมีเครื่องมือบันทึกภาพเคลื่อนไหวได้ในราว พ.ศ. 2470 ผู้มีฐานะหน่อยก็สามารถซื้อหาเครื่องมือเหล่านี้มาเล่นได้ ราวๆ พ.ศ. 2480 เป็นต้นมาเทคโนโลยีอันทันสมัยนี้ก็เริ่มแพร่หลายเข้าสู่ประเทศไทย คนไทยที่มีฐานะก็นิยมถ่ายภาพยนตร์ไว้เมื่อมีโอกาสท่องเที่ยวไปในที่ต่างๆ เราอาจจะพบเห็นม้วนฟิล์มภาพยนตร์การเข้ามาเที่ยวกรุงเทพฯ ของเศรษฐีจากต่างจังหวัด แต่การเก็บรักษาและอนุรักษ์ฟิล์มภาพยนตร์นั้นเป็นเรื่องละเอียดอ่อน และต้องลงทุนสูง จึงขอแนะนำให้มอบฟิล์มภาพยนตร์เหล่านี้ให้แก่ หอภาพยนตร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ไปดำเนินการอนุรักษ์ เพียงแต่ขอให้เขาส่งคืนให้ท่านเป็นรูปแบบดิจิทัล เพื่อท่านและครอบครัวจะได้เก็บไว้ดูกัน



ฟิล์มภาพยนตร์ส่วนบุคคลซึ่งมีคุณค่านัก

5. ตู้จัดเก็บและสถานที่จัดเก็บวัสดุจุดหมายเหตุ ทุกสิ่งทุกอย่างจะต้องจัดเก็บไว้ในตู้จัดเก็บเป็นการเฉพาะ ควรดูแลตรวจสอบสภาพพื้นที่วางตู้และสภาพในตู้ หลีกเลี่ยงพื้นที่ที่แสงแดดส่องถึงโดยตรงที่วัสดุจุดหมายเหตุ ไม่ควรวางตู้จัดเก็บไว้ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยง เช่น ในห้องที่มีร่องรอยน้ำรั่วซึมที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ท่านอาจรู้ได้จากการได้กลิ่นอับชื้นในพื้นที่ดังกล่าว ซึ่งเป็นข้อบ่งชี้ว่าพื้นที่ดังกล่าวมีความชื้นสูง ซึ่งอาจพบปัญหาเชื้อราและแมลงตามมาด้วย





สภาพหนังสือที่หมดหวังที่จะบูรณะ

นอกจากนี้ควรหมั่นดูแลทำความสะอาดฝุ่นและหมั่นตรวจสอบสภาพวัสดุจดหมายเหตุเป็นระยะ เพื่อจะได้ป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ทันการณ์ สำหรับผู้ที่เลือกใช้ หากเป็นไปได้ ควรจัดเก็บไว้ในตู้ไม้สัก แต่เพราะไม้สักมีคุณสมบัติพิเศษ มีเคมีบางประการที่แมลงไม่ชอบ โดยเฉพาะแมลงประเภทหนอนหนังสือ แมลงสามง่าม และปลวก



ตู้จัดเก็บวัสดุจดหมายเหตุแบบง่าย ๆ

### คำแนะนำอันสำคัญที่สุด

1. เนื่องจากวัตถุประสงค์หมายเหตุของครอบครัวเป็นสิ่งล้ำค่ามาก ต้องการการเก็บรักษาและอนุรักษ์อย่างดี หากสูญหาย หรือชำรุดก็ไม่อาจจะเสาะหามาทดแทนได้ ท่านควรจะทำสมุดทะเบียนขึ้นมา 1 เล่ม สำหรับเป็นเสมือนทะเบียนของสิ่งของนั้นๆ ว่ามีใครยืมอะไรไป เมื่อไร แล้วจะคืนเมื่อไร เพราะหากไม่มีสมุดคุมไว้นานๆ ไป ท่านก็ลืม คนยืมก็ลืม เลยสูญหายไปอย่างน่าเสียดาย ทำเป็นลักษณะคล้ายสมุดที่บรรณารักษ์ให้ยืมหนังสือ และเมื่อผู้ยืมนำมาคืนแล้ว ท่านก็ต้องนำกลับไปจัดเก็บไว้ในที่เดิม วัตถุประสงค์หมายเหตุของครอบครัวของท่านก็จะไม่สูญหาย และสามารถเก็บรักษาและส่งมอบให้แก่ลูกหลานของท่านได้ต่อไป

2. ขณะนี้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารดิจิทัลได้พัฒนาไปอย่างมาก ซึ่งช่วยให้การทำงานด้านจดหมายเหตุเป็นไปด้วยความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ฉะนั้นหากท่านจะรวบรวมประมวลวัตถุประสงค์หมายเหตุทั้งหมดให้จัดเก็บในรูปแบบไฟล์ดิจิทัลก็จะทำให้ท่านสะดวกในการค้นหา หรือให้บริการในอนาคต และจะได้ไม่ต้องไปรื้อค้นวัตถุประสงค์หมายเหตุให้ชำรุดยิ่งขึ้น ทั้งนี้มีเครื่องมือที่สำคัญ คือ เครื่องสแกนธรรมดา (ควรตั้งค่าการสแกนไม่น้อยกว่า 300 dpi) เครื่องสแกนฟิล์ม กล้องถ่ายภาพดิจิทัล (ตั้งค่าการถ่ายภาพแบบความละเอียดสูงสุด) และเครื่องเก็บข้อมูล (external harddisk)

อนึ่ง สิ่งที่กำลังข้างต้นเป็นแนวทางการเริ่มการจัดเก็บจดหมายเหตุครอบครัวอย่างง่าย การจัดเก็บอาจยังไม่ได้ใช้วัสดุที่มีคุณภาพเทียบเท่างานจดหมายเหตุ เช่น การใช้กล่อง แฟ้ม หรือซองที่ผลิตจากวัสดุไร้กรด และไม่ได้ให้ความเห็นในเรื่องการกำหนดหมวดหมู่ในเชิงเนื้อหา หรือ จัดกลุ่มประเภทวัตถุประสงค์หมายเหตุ ทั้งนี้ เนื่องจากต้องการเปิดกว้างให้แต่ละครอบครัวได้เริ่มวางแผนการจัดเก็บวัตถุประสงค์หมายเหตุร่วมกันตามความต้องการและวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน

---

### บรรณานุกรม

คนกรุงเก่า (2560). การเก็บรักษาฟิล์มและภาพถ่าย. สืบค้น 21 กุมภาพันธ์ 2560, จาก <http://www.thailandoutdoor.com/Photography/Archive/archive.html>



## การจัดเตรียมต้นฉบับ

1. เป็นต้นฉบับที่ไม่เคยลงตีพิมพ์ในวารสารอื่นมาก่อน
2. ต้นฉบับควรมีความยาวไม่น้อยกว่า 10 หน้ากระดาษ A4
3. ภาษา สามารถใช้ได้ 2 ภาษา คือ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
4. พิมพ์ด้วย Microsoft Word ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 16
5. แจ้งรายละเอียดของ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียน ตำแหน่งทางวิชาการ ชื่อหน่วยงานหรือสถาบัน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลติดต่ออย่างครบถ้วนและถูกต้อง โดยจัดพิมพ์แยกแผ่นจากส่วนเนื้อหา
6. รายละเอียดของต้นฉบับที่เป็นบทความ
  - บทคัดย่อ (Abstract) มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งต้องผ่านการตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญทางภาษาก่อนส่งมายังกองบรรณาธิการ
  - คำสำคัญ (Key words) มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งไม่ควรเกินอย่างละ 5 คำ
  - บทนำ
  - เนื้อหา
  - บทสรุป
  - บรรณานุกรม
7. รายละเอียดของต้นฉบับที่เป็นบทความวิจัย
  - บทคัดย่อ (Abstract) มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งต้องผ่านการตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญทางภาษาก่อนส่งมายังกองบรรณาธิการ
  - คำสำคัญ (Key words) มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งไม่ควรเกินอย่างละ 5 คำ
  - บทนำ ประกอบด้วยความเป็นมา ความสำคัญ และวัตถุประสงค์ในการวิจัย
  - วิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง วิธีการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ขอบเขตของการวิจัย แผนงานและระยะเวลาทำการวิจัย
  - นิยามศัพท์เฉพาะ
  - เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
  - การเก็บรวบรวมข้อมูล
  - การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้
  - ผลการวิจัย และการอภิปรายผล
  - ข้อเสนอแนะจากการวิจัย
  - ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป
  - กิตติกรรมประกาศ
  - บรรณานุกรม
8. การเขียนบรรณานุกรมและการอ้างอิงทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ให้ใช้รูปแบบดังต่อไปนี้
  - การอ้างอิงแบบแทรกในเนื้อหา

การเขียนอ้างอิงแบบแทรกในเนื้อหารูปแบบ APA Style ใช้ระบบ นาม-ปี ให้ข้อมูลผู้แต่ง ปีพิมพ์ และเลขหน้าที่ข้อความอ้างถึง

(ผู้แต่ง, ปีพิมพ์, เลขหน้า)

ตัวอย่าง

(จินตนา ลากเจริญ, 2550, น. 200-205)

(Walker & Allen, 2004, pp. 498-499)

กรณีที่ไม่ปรากฏเลขหน้าให้ลงแค่ชื่อผู้แต่งกับปีพิมพ์

(จินตนา ลากเจริญ, 2550)

- การเขียนบรรณานุกรม

ให้เรียงลำดับเอกสารภาษาไทยก่อนแล้วตามด้วยภาษาอังกฤษ โดยมีรูปแบบการเขียนดังต่อไปนี้

## หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง.(ปีพิมพ์). *ชื่อหนังสือ* (ครั้งที่พิมพ์ถ้ามี). สถานที่พิมพ์ : สำนักพิมพ์หรือโรงพิมพ์

### ตัวอย่าง

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2553). *เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 7).

กรุงเทพมหานคร : ศรีอนันต์การพิมพ์.

Benjamin, S. B. (1976). *Human characteristics and school learning*. New York : McGraw-Hill.

## วารสาร

ชื่อผู้เขียนบทความ.(ปีพิมพ์). *ชื่อบทความ*. *ชื่อวารสาร*, ปีที่(ฉบับที่), เลขหน้า.

### ตัวอย่าง

สิริมา กิจวัฒน์ชัย. (2554).การพัฒนาสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์ รายวิชา MTH 353 : เทคนิคทางสถิติวิทยาทาง

การแพทย์. *วารสารพัฒนาการเรียนการสอนมหาวิทยาลัยรังสิต*, 5(1), 29-39.

Showalter, D. A. (2012). Formation of breastfeeding attitudes among nursing students. *Clinical Lactation*, 3(2),

69-74.

## หนังสือพิมพ์

ผู้แต่ง. (ปีพิมพ์, วัน เดือน). *ชื่อบทความ*. *ชื่อหนังสือพิมพ์*, น. หรือ p. เลขหน้า.

### ตัวอย่าง

คึกฤทธิ์ ปราโมช. (2538, 19 สิงหาคม). ขอยสวณพล. *สยามรัฐสัปดาห์วิจารณ์*. น.12-13.

Bright future seen for computer industry . (2001, June 25). *Bangkok Post*. p. 5.

## หนังสือแปล

ชื่อผู้แต่งต้นฉบับ. (ปีพิมพ์). *ชื่อเรื่องที่แปล* [ชื่อต้นฉบับ] (ชื่อผู้แปล, ผู้แปล). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์

### ตัวอย่าง

บริกแฮม, อี. เอฟ., และฮุสตัน, เจ. เอฟ. (2544). *การจัดการการเงิน* [Fundamentals of financial management] (เร็กซ์

จำปาเงิน, ผู้แปลและเรียบเรียง). กรุงเทพมหานคร: บุ๊คเน็ต.

## วิทยานิพนธ์

ผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อเรื่อง (ปริญญาานิพนธ์ ปริญญาคุณวุฒิปริญญาโท หรือ Doctoral dissertation หรือ วิทยานิพนธ์ ปริญญา  
มหาบัณฑิต หรือ master's thesis). สถานที่พิมพ์ : สำนักพิมพ์.

### ตัวอย่าง

วีระ อำนวยพร.(2545) อิทธิพลของเก้าอี้ที่มีต่อคุณสมบัติทางกลของอิฐ. (วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต)  
ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยรังสิต.

## เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. สืบค้น วัน เดือน ปี, จาก <http://www.xxxxxxxx>

### ตัวอย่าง

จิรา เจียรศิริสิน. (2556). ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของไทยในอาเซียน. สืบค้น 21 มกราคม, 2558,  
จาก <http://bts.dft.go.th/btsc/files/Bor>

บงการ หอมนาน. (2551). เทคโนโลยีกับการควบคุมด้วยตรรกะฟัซซี่ ตามขั้นตอน และฟังก์ชันสมาชิก. ไมโครคอมพิวเตอร์,  
26(271), 153-156. สืบค้น 22 มิถุนายน 2554, จาก <http://www.dpu.ac.th/laic/page.php?id=5753>

สงบ ลักษณะ. (2544). การเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เสริมสร้างหรือทำลายการศึกษา. สืบค้น  
จาก [http://www.moe.go.th/main2/article/child\\_center.htm](http://www.moe.go.th/main2/article/child_center.htm)

Boonbluk, T., Rungrodsuwan, S., & Boonklea, W. (2015). *Preparation of learning management for teachers and  
administrator for Asian Community : case study Wiang Pan School in Chiangrai Province.*

Retrieved May 19, 2013, from [http://www.mfu.ac.th/school/liberalarts\\_new/wp-](http://www.mfu.ac.th/school/liberalarts_new/wp-)

# ใบสมัครสมาชิก

## วารสารรังสิตสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

ชื่อ-นามสกุล .....

หน่วยงาน/สถาบัน .....

ที่อยู่เลขที่ ..... ซอย ..... ถนน .....

แขวง/ตำบล ..... เขต/อำเภอ ..... จังหวัด .....

รหัสไปรษณีย์ ..... หมายเลขโทรศัพท์ .....

ประสงค์สมัครเป็นสมาชิก

☐

1 ปี 2 ฉบับ 240 บาท

☐

2 ปี 4 ฉบับ 480 บาท

ตั้งแต่ฉบับที่ ..... เดือน ..... ปี .....

(วารสารพิมพ์ปีละ 2 ฉบับ : ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มิถุนายน ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม)

สถานที่จัดส่งวารสาร

☐

ที่อยู่ตามต้นฉบับ

☐

โปรดจัดส่งวารสารไปยังที่อยู่ตามนี้

ที่อยู่เลขที่ ..... ซอย ..... ถนน .....

แขวง/ตำบล ..... เขต/อำเภอ ..... จังหวัด .....

รหัสไปรษณีย์ ..... หมายเลขโทรศัพท์ .....

การชำระค่าสมาชิก

ธนาคารดีเอสวาย นางจूरรัตน์ เกลี้ยงแก้ว ปณ. ฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต 12130

จากนั้นกรุณาส่งใบสมัครสมาชิกและสำเนาหลักฐานการโอนเงินไปยัง

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ที่หมายเลขโทรสาร 02-997-2200 ต่อ 3473

หรือ อีเมล : [jureerat.k@rsu.ac.th](mailto:jureerat.k@rsu.ac.th)