



รายงานการวิเคราะห์

เรื่อง การใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของบุคลากรกอนพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี พ.ศ. 2561

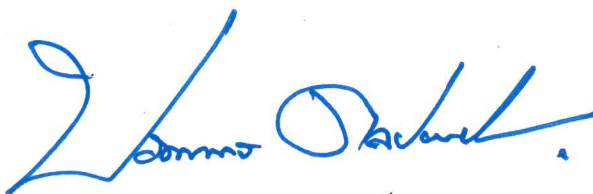
เนตรนภา โสตาดี

กอนพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำรับรองในการนำผลงานมาใช้ในการปฏิบัติงาน

กองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขอรับรองว่าผลงานเชิงวิเคราะห์ เรื่อง การใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี พ.ศ. 2561 โดย นางสาวเนตรนภา โสดาดี ตำแหน่ง นักสารสนเทศ ระดับปฏิบัติการ สังกัด กองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้วิเคราะห์การใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางาน และสามารถนำข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ทั้งนี้ ได้มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์ของกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตั้งแต่วันที่ ๑ กันยายน 2562 เป็นต้นไป

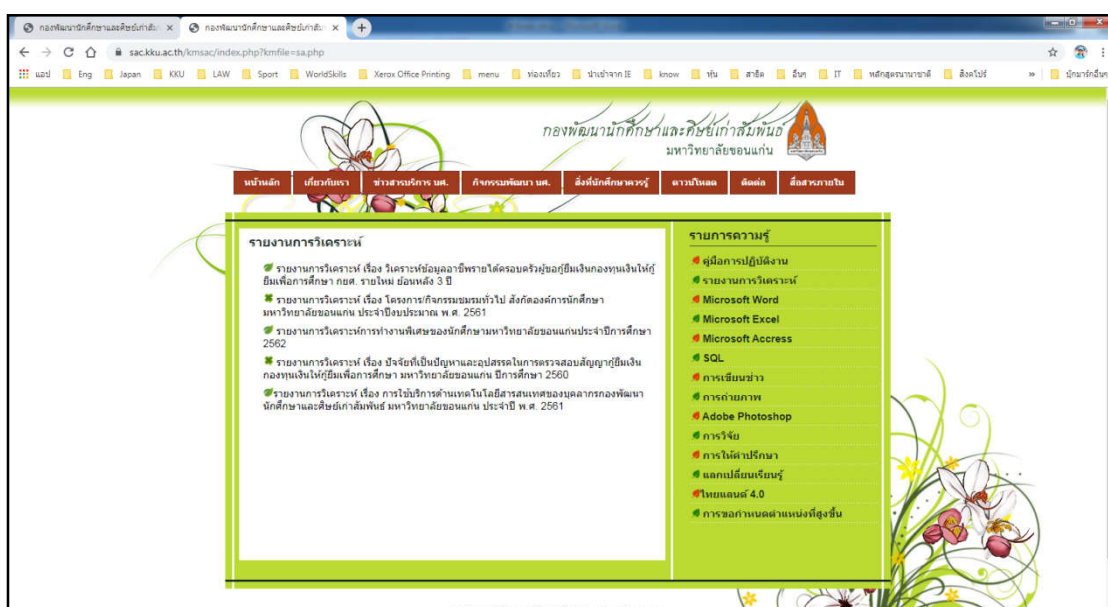


(นางปภาภร ตลประสิทธิ์)

ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์

หลักฐานการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

ผลงานเชิงวิเคราะห์ เรื่อง การใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี พ.ศ. 2561 ได้มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์ของกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น <https://sac.kku.ac.th/kmsac/index.php?kmfile=sa.php> ตั้งแต่เดือนกันยายน 2562 โดยมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์เนื้อหาของผลการวิเคราะห์ทั้งหมด ดังแสดงตามภาพ



คำนำ

งานวิเคราะห์การใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี พ.ศ. 2561 เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร และเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งจะทำให้ทราบถึงความต้องการในการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ซึ่งผู้บริหารของหน่วยงานสามารถที่จะนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ต่อไป

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารการวิเคราะห์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้ที่มีความสนใจที่จะนำไปศึกษา สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำต้องขออภัยและยินดีรับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงให้เอกสารมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

นางสาวเนตรนภา โสตาดี

นักสารสนเทศ

กันยายน 2562

สารบัญ

		หน้า
	คำนำ	ก
	สารบัญ	ข
	สารบัญตาราง	ง
	สารบัญภาพ	ฉ
	สารบัญแผนภูมิ	ช
บทที่ 1	บทนำ	1
	ความเป็นมาและความสำคัญ	1
	วัตถุประสงค์	2
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
	ขอบเขตของงานวิเคราะห์	2
	คำจำกัดความเบื้องต้น	2
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิเคราะห์/วิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
	แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
	1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	5
	2. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	7
	3. แนวคิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย	12
	งานวิเคราะห์/วิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3	หลักเกณฑ์และวิธีการวิเคราะห์	19
	ขั้นตอนการดำเนินงาน	19
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	20
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	20
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	20
	การวิเคราะห์ข้อมูล	20
	เทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูล	21

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์	23
	1. วิเคราะห์ตามสถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	25
	2. วิเคราะห์ตามบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	30
	3. วิเคราะห์ตามโปรแกรมที่บริการให้คำปรึกษา	37
บทที่ 5	สรุปผลการวิเคราะห์ และข้อเสนอแนะ	51
	สรุปผลการวิเคราะห์	51
	ข้อเสนอแนะ	54
บรรณานุกรม		57

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4-1	แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2561 จำแนกตามเพศผู้ใช้บริการ	25
ตารางที่ 4-2	แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2561 จำแนกตามอายุผู้ใช้บริการ	26
ตารางที่ 4-3	แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2561 จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ	27
ตารางที่ 4-4	แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2561 จำแนกตามงานที่ผู้ใช้บริการสังกัด	28
ตารางที่ 4-5	แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2561 จำแนกตามเดือนที่ใช้บริการ	29
ตารางที่ 4-6	แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2561 จำแนกตามประเภทการบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ	30
ตารางที่ 4-7	แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2561 จำแนกตามประเภทการบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ และเพศผู้ใช้บริการ	31
ตารางที่ 4-8	แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2561 จำแนกตามประเภทการบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ และอายุผู้ใช้บริการ	33
ตารางที่ 4-9	แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2561 จำแนกตามประเภทการบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ และงานที่ผู้ใช้บริการสังกัด	35
ตารางที่ 4-10	แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2561 จำแนกตามโปรแกรมที่บริการ ให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4-11	แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2561 จำแนกตามโปรแกรมที่บริการให้คำปรึกษา การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และเพศผู้ใช้บริการ	38
ตารางที่ 4-12	แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2561 จำแนกตามโปรแกรมที่บริการให้คำปรึกษา การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และอายุผู้ใช้บริการ	40
ตารางที่ 4-13	แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2561 จำแนกตามโปรแกรมที่บริการให้คำปรึกษา การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และงานที่ผู้ใช้บริการสังกัด	42
ตารางที่ 4-14	แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2561 จำแนกตามรายการที่บริการด้านซอฟต์แวร์	44
ตารางที่ 4-15	แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2561 จำแนกตามรายการที่บริการด้านซอฟต์แวร์ และเพศของผู้ใช้บริการ	45
ตารางที่ 4-16	แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2561 จำแนกตามรายการที่บริการด้านซอฟต์แวร์ และอายุของผู้ใช้บริการ	46
ตารางที่ 4-17	แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2561 จำแนกตามรายการที่บริการด้านซอฟต์แวร์ และงานที่ผู้ใช้บริการสังกัด	48

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 4-1 แสดงแผนผังรากไม้การบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	24

สารบัญแผนภูมิ

		หน้า
แผนภูมิที่ 4-1	แสดงร้อยละการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามเพศผู้ใช้บริการ	25
แผนภูมิที่ 4-2	แสดงจำนวนและร้อยละการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามอายุผู้ใช้บริการ	26
แผนภูมิที่ 4-3	แสดงจำนวนและร้อยละการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ	27
แผนภูมิที่ 4-4	แสดงร้อยละการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามงานที่ผู้ใช้บริการสังกัด	28
แผนภูมิที่ 4-5	แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามเดือนที่ใช้บริการ	29
แผนภูมิที่ 4-6	แสดงร้อยละการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	30
แผนภูมิที่ 4-7	แสดงจำนวนครั้งในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพศผู้ใช้บริการ	32
แผนภูมิที่ 4-8	แสดงจำนวนครั้งในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และอายุผู้ใช้บริการ	34
แผนภูมิที่ 4-9	แสดงร้อยละในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานที่ผู้ใช้บริการสังกัด	36
แผนภูมิที่ 4-10	แสดงร้อยละในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามโปรแกรมที่บริการให้คำปรึกษา การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	38
แผนภูมิที่ 4-11	แสดงร้อยละในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามโปรแกรมที่บริการให้คำปรึกษา การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และเพศผู้ใช้บริการ	39

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

กองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานที่พัฒนาและให้บริการนักศึกษารวมถึงการสานสัมพันธ์กับศิษย์เก่า ซึ่งในการดำเนินงานต่าง ๆ บุคลากรของหน่วยงานต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และใช้ซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการทำงาน ใช้ระบบเครือข่ายในการค้นหาข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร การทำงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ในบางครั้งจะมีปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้น ซึ่งบุคลากรที่ใช้งานระบบคอมพิวเตอร์จะได้แจ้งขอใช้บริการซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย หรือบริการให้คำปรึกษาการใช้งานโปรแกรม เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความราบรื่น สะดวกและเป็นผลสำเร็จ โดยบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่บริการในกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ แบ่งเป็น 5 บริการ คือ 1) บริการให้คำปรึกษาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ บริการแนะนำให้คำปรึกษาด้านการใช้งานซอฟต์แวร์เพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน บริการแนะนำเทคนิคการใช้งานซอฟต์แวร์ต่าง ๆ 2) บริการด้านระบบเครือข่าย (Network) คือ บริการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการเชื่อมต่อสู่ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) 3) บริการด้านซอฟต์แวร์ (Software) คือ บริการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากตัวโปรแกรมที่ทำงานผิดปกติ ซึ่งอาจเกิดจากระบบปฏิบัติการ หรือ โปรแกรมใช้งานที่ไม่สมบูรณ์ หรือ ถูกโจมตีด้วยไวรัส รวมถึงการติดตั้งโปรแกรมใช้งานต่าง ๆ 4) บริการด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware) คือ บริการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากตัวอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ชำรุด หรือทำงานผิดปกติ 5) บริการด้านการพิมพ์ คือ บริการแก้ไขปัญหาด้านการพิมพ์เอกสารออกจากเครื่องพิมพ์ การติดตั้งและเชื่อมต่อเครื่องพิมพ์ ซึ่งกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มีบุคลากรทั้งสิ้น 38 คน มีคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากรและบริการนักศึกษารวมทั้งสิ้น 54 เครื่อง และมีนักสารสนเทศ 1 คน สำหรับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การวิเคราะห์การใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ จะทำให้ทราบถึงความถี่ในการใช้บริการ ประเภทบริการที่ใช้ รวมถึงปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นกับบุคลากร ซึ่งจะเป็นแนวทางในการให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน และทำให้บุคลากรสามารถที่จะแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ผู้เขียนจึงได้มาวิเคราะห์การใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี พ.ศ. 2561

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ของบุคลากรกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี พ.ศ. 2561

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี พ.ศ. 2561
2. ได้แนวทางในการให้ความรู้และการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่บุคลากรกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์

ขอบเขตของงานวิเคราะห์

เป็นการวิเคราะห์การใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ ประจำปี พ.ศ. 2561 ของบุคลากรกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ ที่ใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ในการปฏิบัติงาน

คำจำกัดความเบื้องต้น

คอมพิวเตอร์ หมายถึง เครื่องอิเล็กทรอนิกส์แบบอัตโนมัติ ทำหน้าที่เหมือนสมองกล ใช้สำหรับแก้ปัญหาต่าง ๆ ทั้งที่ง่ายและซับซ้อน โดยวิธีทางคณิตศาสตร์

ซอฟต์แวร์ หมายถึง ชุดคำสั่ง หรือโปรแกรมทุกชนิดที่สั่งให้คอมพิวเตอร์ทำงาน

ฮาร์ดแวร์ หมายถึง อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งจับต้องได้ เช่น จอภาพ ฮาร์ดดิสก์ แป้นพิมพ์ เมาส์ เครื่องพิมพ์

ระบบเครือข่าย หมายถึง ระบบที่มีการนำคอมพิวเตอร์ตั้งแต่สองเครื่องขึ้นไปมาเชื่อมต่อกัน โดยใช้สื่อกลางเพื่อใช้ในการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูล และใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การบริการแนะนำให้คำปรึกษาด้านการใช้งานซอฟต์แวร์เพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงาน บริการแนะนำเทคนิคการใช้งานซอฟต์แวร์ต่าง ๆ

บริการด้านระบบเครือข่าย หมายถึง บริการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการเชื่อมต่อสู่ระบบอินเทอร์เน็ต

บริการด้านซอฟต์แวร์ หมายถึง บริการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากตัวโปรแกรมที่ทำงานผิดปกติซึ่งอาจเกิดจากระบบปฏิบัติการ หรือ โปรแกรมใช้งานที่ไม่สมบูรณ์ หรือถูกโจมตีด้วยไวรัส รวมถึงการติดตั้งโปรแกรมใช้งานต่าง ๆ

บริการด้านฮาร์ดแวร์ หมายถึง บริการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากตัวอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ชำรุดหรือทำงานผิดปกติ

บริการด้านการพิมพ์ หมายถึง บริการแก้ไขปัญหาด้านการพิมพ์เอกสารออกทางเครื่องพิมพ์ การติดตั้งและเชื่อมต่อเครื่องพิมพ์

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิเคราะห์/วิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกึ่งพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี พ.ศ. 2561 ซึ่งผู้วิเคราะห์ได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี งานวิเคราะห์และวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ไว้ดังนี้

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ ผู้วิเคราะห์ได้ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวคิดในการกำหนดแนวทางการวิเคราะห์ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2553) กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้เป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

อเนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ (2548: 18) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง การกระทำใดเพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) โดยเป็นการปฏิบัติเพื่อเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2548: 6) กล่าวว่า คำว่า “บริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่า การกระทำที่เปรียบไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์

พิภพ อุดร (2547: 9) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการนำเสนออัตถประโยชน์ หรือคุณค่าที่ผู้บริโภคต้องการโดยผ่านกิจกรรมหรือการดำเนินการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ในการให้บริการนั้นอาจมีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ หรืออาจจะเป็นการกระทำล้วน ๆ โดยที่ไม่มีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใด ๆ ก็ได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การบริการหมายรวมถึงตั้งแต่การกระทำที่อำนวยความสะดวกในลักษณะที่เป็นนามธรรมล้วน ๆ โดยไม่มีวัสดุสิ่งของหรือสินค้าเป็นส่วนประกอบสำคัญของการกระทำนั้น ๆ จนถึงการกระทำที่เป็นส่วนเสริมหรือเพิ่มเติมให้กับสินค้าตลอดจนการกระทำที่ส่งผลให้ได้รับสิ่งของที่เป็นรูปธรรม

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำการใด ๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ

ลักษณะการบริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2553) กล่าวว่า ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1) ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2) ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3) ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

รวีวรรณ โปยรุ่งโรจน์ (2551: 12-14) กล่าวว่า ลักษณะการบริการ มีดังนี้

1) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่น ๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่าและประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

2) การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน (Heterogeneity) เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่ อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมาย ในหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนย่อมให้บริการไม่เหมือนกัน

3) การบริการไม่สามารถเรียกเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) ในการบริการใด ๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่กำหนดก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4) การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non – ownership) การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ และสถานที่หนึ่ง ๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้น ๆ ไปแล้ว หรือสถานที่นั้น ๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้ว ผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้

5) การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลักเนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง

2. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความหมายของสารสนเทศ

สมจิตร์ ขวัญแดง (2560: 10) กล่าวว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลต่าง ๆ ที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ประมวลผลแล้ว เป็นข้อมูลที่ได้รับการสังเคราะห์แล้ว และสามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริการงานขององค์กร

นิสารัตน์ เขาว์ปรีชา (2556: 9-10) กล่าวว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับการประมวลผลแล้ว เป็นข้อมูลความรู้ที่เกิดขึ้นจากความต้องการ เพื่อใช้ทำประโยชน์ในการประมวลผลข้อมูล เป็นสิ่งที่ช่วยสื่อความหมายเป็นหลักฐานที่แสดงให้เห็นให้ผู้รับเข้าใจ และเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลเบื้องต้นก่อนการตัดสินใจ

อมรรัตน์ พวงทอง (2555: 13) กล่าวว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลต่าง ๆ ที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ประมวลผล มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ สามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจและตามวัตถุประสงค์ได้ และระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง กระบวนการจัดทำระบบต่าง ๆ ให้เป็นหมวดหมู่เป็นแบบแผน สะดวกต่อการค้นหาและนำไปใช้งานตามความต้องการของหน่วยงาน รวมทั้งต้องมีการปรับปรุงสารสนเทศให้ทันสมัยเสมอเพื่อให้หน่วยงานได้ใช้สารสนเทศอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

วรรรัตน์ อภินันท์กุล (2551: 39) กล่าวว่า สารสนเทศ หมายถึง ความสามารถในการกำหนดขอบเขตสารสนเทศที่ต้องการใช้ สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศบูรณาการสารสนเทศใหม่เข้ากับความรู้เดิม การใช้วิจารณญาณในการประเมินสารสนเทศและนำไปใช้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับการประมวลผลแล้ว เพื่อนำไปใช้ทำประโยชน์ และสามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

อุศมาน หลีสันมะหมัด (2560: 17) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) หมายถึง การประยุกต์ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม ในการรวบรวม ประมวลผล แสดงผล จัดเก็บและเผยแพร่สารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์

สุชุม เฉลยทรัพย์และคณะ (2555: 2) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีกำเนิดจากคำสองคำคือ เทคโนโลยี และคำว่าสารสนเทศ ซึ่งคำว่า “สารสนเทศ” หมายถึง ผลลัพธ์อันเกิดจากการนำเอาข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาผ่านการประมวลผล วิเคราะห์ สรุป จนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ส่วนคำว่า “เทคโนโลยี” หมายถึง ประดิษฐ์กรรม (innovate) ที่มีการสัมพันธ์กับการผลิต การประมวลผล และการจำแนกแจกจ่ายสารสนเทศไปยังผู้ใช้ ตัวอย่างเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ โทรคมนาคมและวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น เมื่อรวมกันระหว่าง เทคโนโลยี และสารสนเทศ ก็กลายเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ

อนุชา สีหาวัฒน์ (2553: 10) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่นำมาใช้สำหรับการจัดหา ประมวลผล การจัดเก็บ และการเผยแพร่เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร ในลักษณะของตัวอักษร ตัวเลข ภาพ และเสียงได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว และกว้างไกล โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคม

วรรณชัย กุศลาศรัย (2552: 11) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การรวมเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ เข้ามา ร่วมกับการจัดระเบียบข้อมูลสารสนเทศให้พร้อมสำหรับการใช้งาน มีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานดียิ่งขึ้น

พรรณณี สนวนเพลง (2552: 83) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาจัดการสารสนเทศที่ต้องการโดยอาศัยเครื่องมือทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ ประกอบด้วยเทคโนโลยีแกนหลักสองสาขา ได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม กระบวนการดำเนินงานจัดการสารสนเทศตั้งแต่การเสาะแสวงหา การวิเคราะห์ การจัดเก็บ การจัดการ และการเผยแพร่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2548: 6) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้คอมพิวเตอร์ และเครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องที่เชื่อมโยงเข้าด้วยกันโดยอาศัยเทคโนโลยีโทรคมนาคมและการสื่อสารเพื่อการรวบรวมข้อมูล จัดเก็บ บันทึก ประมวลผล ค้นหาและค้นคืน แสดงผล สื่อสารข้อมูลหรือเผยแพร่สารสนเทศเพื่อการใช้ประโยชน์

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ในการรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้อย่าง สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ

สุขุม เฉลยทรัพย์และคณะ (2555: 9) กล่าวโดยสรุปว่า องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วยระบบคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งระบบคอมพิวเตอร์ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ที่มีองค์ประกอบหลัก 5 ส่วนคือ หน่วยรับข้อมูล หน่วยประมวลผล หน่วยความจำ หน่วยติดต่อสื่อสาร และหน่วยแสดงผล นอกจากนี้ระบบคอมพิวเตอร์ต้องประกอบด้วยซอฟต์แวร์ ซึ่งเป็นโปรแกรมหรือชุดคำสั่งในการควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทคือ ซอฟต์แวร์ระบบและซอฟต์แวร์ประยุกต์ในการประยุกต์ใช้งาน ในส่วนของระบบสื่อสารโทรคมนาคมจะเห็นว่าความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสื่อสาร ทำให้ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้สะดวกและรวดเร็ว เป็นยุคไร้พรมแดนที่ให้ความสำคัญแก่ผู้ใช้งานให้มีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการทำงานได้ด้วยตนเอง โดยอาศัยเครื่องมือในเว็บ 2.0 ที่พัฒนาจากเว็บ 1.0 ซึ่งทำให้เกิดสังคมการเรียนรู้ออนไลน์หรือเกิดศูนย์ความรู้ทางออนไลน์ได้ จวบจนปัจจุบันก้าวเข้าสู่เว็บ 3.0 ที่เน้นการเข้าถึงเนื้อหาได้ดีขึ้นท่ามกลางปริมาณข้อมูลที่ท่วมท้น

คณะกรรมการวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2554: 14) กล่าวว่า องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบงานโดยส่วนใหญ่ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประมวผลสารสนเทศ เริ่มต้นตั้งแต่การนำเข้าข้อมูล การจัดเก็บ การจัดการ และอื่น ๆ เพื่อให้กลายเป็นสารสนเทศได้รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ ก่อให้เกิดประโยชน์มากมายต่อองค์กร ซึ่งจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1) ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง สื่อบันทึกข้อมูล อุปกรณ์แสดงผล ฯลฯ ปัจจุบันอุปกรณ์เหล่านี้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นทำให้การประมวผลได้รวดเร็ว และสามารถรองรับข้อมูลที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นได้เป็นอย่างดี

2) ซอฟต์แวร์ (Software) ได้แก่ การผสมผสานระหว่างซอฟต์แวร์ทุกประเภทนำไปสู่การประมวผลข้อมูล ตั้งแต่การนำเข้าข้อมูล การแสดงผลลัพท์บนสื่อชนิดต่าง ๆ และการติดต่อสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันได้

3) การสื่อสารข้อมูลและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Data Communication and Network) ได้แก่ การเชื่อมต่อเครือข่ายชนิดต่าง ๆ ที่จะทำให้คอมพิวเตอร์ในสถานที่ต่างกันสามารถติดต่อสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและสารสนเทศระหว่างกันได้

4) การจัดเก็บข้อมูลลงไฟล์และฐานข้อมูล (File and Database) เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้สื่อบันทึกข้อมูลสามารถจัดเก็บข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ โดยการบันทึกไว้เป็น “File” หรือ “Database” การจัดเก็บในลักษณะนี้ จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถจัดการกับข้อมูลในลักษณะต่าง ๆ เพื่อสร้างสารสนเทศตามต้องการได้อย่างง่ายดาย

วรรัตน์ อภินันท์กุล (2551: 40-42) กล่าวว่า องค์ประกอบของสารสนเทศประกอบด้วย ความเข้าใจและความสามารถส่วนบุคคลในการตระหนักถึงความจำเป็นของสารสนเทศที่สำคัญในทางด้านความสามารถ ดังนี้

1) ความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ ประกอบด้วย ความสามารถทางกายภาพและสติปัญญาในการเข้าถึงสารสนเทศในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยเทคโนโลยี สามารถระบุแหล่งสารสนเทศและสืบค้นด้วยการใช้ความรู้และกลยุทธ์ เพื่อคัดสรร แก๊ไข วิเคราะห์ สังเคราะห์ และสื่อสารกับฐานข้อมูลทั่วไป และข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดีรอม อินเทอร์เน็ต

2) ความสามารถในการประเมินสารสนเทศ ประกอบด้วย ความสามารถในการสังเคราะห์หรือตีความ สามารถตัดสินใจได้ว่าแหล่งสารสนเทศใดมีความน่าเชื่อถือ โดยอาศัยข้อเท็จจริงและความเที่ยงตรง เป็นพื้นฐานสำคัญในการประเมินสารสนเทศ

3) การใช้สารสนเทศ ประกอบด้วย ความเข้าใจประเด็นทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ รวมทั้งมารยาทในการใช้สารสนเทศ และประสิทธิภาพในการจัดการสารสนเทศที่สืบค้นได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ได้แก่

- 3.1) ตระหนักถึงความจำเป็นของสารสนเทศ
- 3.2) สามารถกำหนดขอบเขตของสารสนเทศที่จำเป็น
- 3.3) เข้าถึงสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.4) ประเมินสารสนเทศ และแหล่งสารสนเทศ
- 4) นำสารสนเทศที่คัดสรรแล้วเข้าสู่พื้นฐานความรู้เดิม
- 5) มีประสิทธิภาพในการใช้สารสนเทศได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- 6) เข้าใจประเด็นทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และกฎหมายสารสนเทศ
- 7) เข้าถึงและใช้สารสนเทศได้อย่างมีจริยธรรมและถูกกฎหมาย
- 8) แบ่งประเภท จัดเก็บ และสร้างความเหมาะสมให้สารสนเทศที่รวบรวมได้
- 9) ตระหนักว่าการรู้สารสนเทศเป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดการทํางานรู้ตลอดชีวิต

ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

อุศมาน หลีสันมะหมัด (2560: 23) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีความจำเป็นและเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบันเป็นอย่างมาก เนื่องจากประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น นอกจากจะช่วยประมวลผลข้อมูลที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันให้กลายเป็นสารสนเทศที่ดี ถูกต้อง และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามต้องการได้แล้ว ยังมีส่วนช่วยให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจอีกด้วย ทั้งนี้เทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องถูกนำไปใช้ร่วมกันได้ระหว่างทรัพยากรอื่น ๆ ภายในองค์กรได้อย่างลงตัว นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าในด้านการเมืองการปกครอง สังคม สาธารณสุข คมนาคม ความมั่นคงปลอดภัย การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยใช้ในด้านการศึกษาเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ แสวงหาความรู้ ใช้ในการบริหารการศึกษา ตลอดจนใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการสารสนเทศและบริการสารสนเทศ

พนิดา พานิชกุล (2548: 6) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบัน คือ

- 1) ช่วยเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนในการผลิต เนื่องจากการนำระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายเข้ามาใช้ในองค์กรจะช่วยให้พนักงานในองค์กรสามารถใช้ทรัพยากรร่วมกันได้ เช่น การใช้เครื่องพิมพ์ (Printer) สแกนเนอร์ (Scanner) ร่วมกัน

2) ช่วยจัดระบบสารสนเทศที่มีอยู่อย่างมากมายให้เป็นระเบียบ ทำให้สะดวกรวดเร็วง่ายในการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล

3) ช่วยให้การสื่อสารระหว่างกันมีความรวดเร็วมากขึ้น ลดปัญหาเรื่องระยะเวลาและระยะทาง โดยนำระบบเครือข่ายและโทรศัพท์เข้ามาช่วย เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) และ อินทราเน็ต (Intranet) เป็นต้น

4) เทคโนโลยีสารสนเทศบางอย่างเป็นแบบอัตโนมัติ ที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้จากแหล่งอื่นเมื่อใดก็ได้ เช่น ระบบการฝาก-ถอนเงินผ่านตู้ ATM และการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เป็นต้น

5) ทำให้มีการกระจายโอกาสการเรียนรู้ เช่น มีการใช้ระบบการเรียนการสอนทางไกล การรักษาพยาบาลผ่านเครือข่ายสื่อสาร การสั่งซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

6) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสารสนเทศ เช่น การคำนวณตัวเลขที่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

7) ช่วยลดจำนวนบุคลากรในการประมวลผลและผลิตสารสนเทศ เนื่องจากจะทำให้มีความรวดเร็วและถูกต้องมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด บุคลากรในองค์กรสามารถนำเวลาส่วนที่เหลือไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่นได้ งานบางอย่างที่จำเป็นต้องมีบุคลากรในการตรวจสอบความผิดพลาดก็อาจใช้จำนวนบุคลากรน้อยลง เช่น ผู้ตรวจสอบอักษร เมื่อนำโปรแกรม Microsoft Word มาใช้ในตัวโปรแกรมมีการตรวจสอบคำผิดที่ผิดพลาดโดยอัตโนมัติ ทำให้ลดงานของผู้ตรวจสอบอักษรลงได้บางส่วน เป็นต้น

8) ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาว ในระยะแรกของการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้อาจต้องมีการลงทุนที่ค่อนข้างสูงแต่จะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาวได้ เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากร เป็นต้น

3. แนวคิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย

ความหมายของคอมพิวเตอร์

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้คำจำกัดความหรือความหมายของคอมพิวเตอร์ไว้ว่า “เครื่องอิเล็กทรอนิกส์แบบอัตโนมัติ ทำหน้าที่เสมือนสมองกล ใช้สำหรับแก้ปัญหาต่าง ๆ ทั้งที่ง่ายและซับซ้อน โดยวิธีทางคณิตศาสตร์”

ฉิราลักษณ์ ฉีร์วิจณาภา (2554: 9) กล่าวว่า คอมพิวเตอร์ หมายถึง อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีระบบการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน สามารถป้อนข้อมูลหรือรับข้อมูลที่มีลักษณะเป็นตัวเลข ตัวอักษร หรือสัญลักษณ์ และใช้โปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มนุษย์สร้างขึ้นในการประมวลผลหรือคำนวณผลต่าง ๆ ออกมาทางหน้าจอและเครื่องพิมพ์

กัญญรัตน์ อ่อนศรี (2553: 23) กล่าวว่า คอมพิวเตอร์ เป็นเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการเขียนคำสั่งส่งให้เครื่องรับคำสั่งและข้อมูลเข้ามาประมวลผล คำนวณ เปรียบเทียบ เพื่อให้ได้สารสนเทศแก่ผู้ใช้และยังสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลหรือชุดคำสั่งไว้ สามารถแสดงผลลัพธ์ได้ในหลายรูปแบบ เช่น เป็นข้อมูล กราฟ ตาราง เป็นต้น อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า คอมพิวเตอร์ หมายถึง อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถประมวลผลข้อมูลตามโปรแกรมที่มนุษย์ป้อนคำสั่ง

ความหมายของเครือข่าย

ศิริพันธ์ เหลืองอภิรมย์ (2559: 4) กล่าวว่า เครือข่ายคือ กลุ่มของวัตถุที่มีการเชื่อมต่อภายใต้เงื่อนไขหรือกลไกบางอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น เครือข่ายโทรศัพท์ เครือข่ายโทรทัศน์ เป็นต้น

ฉัตรชัย เกตุทัต และมนัสชัย กิริติผจญ (2558: 2) กล่าวว่า เครือข่าย (Network) หมายถึง กลุ่มของคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์สื่อสารชนิดต่าง ๆ ที่นำมาเชื่อมต่อกันเพื่อให้ผู้ใช้ในเครือข่ายสามารถติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูล และใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ร่วมกันในเครือข่ายได้ ตัวอย่างของเครือข่าย ได้แก่ เครือข่ายของโทรศัพท์ เครือข่ายดาวเทียม เครือข่ายวิทยุ หรือเครือข่ายคอมพิวเตอร์

อัมรินทร์ เพ็ชรกุล (2556: 3) กล่าวว่า เครือข่าย (Network) คือการเชื่อมโยงของระบบใดระบบหนึ่ง ซึ่งไม่ได้มีเพียงแต่เครือข่ายเครื่องคอมพิวเตอร์เท่านั้น แต่ยังมีเครือข่ายอื่นอีก เช่น เครือข่ายวิทยุชุมชน เครือข่ายโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

สุธี พงศาสกุลชัย และณรงค์ ลำดี (2551: 7) กล่าวว่า เครือข่าย (Network) คือ วิธีในการเชื่อมโยงเพื่อทำให้สามารถส่งข้อมูลที่ต้องการผ่านสื่อกลางและอุปกรณ์ชนิดต่าง ๆ ได้

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า เครือข่าย หมายถึง การเชื่อมโยงของระบบใด ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ติดต่อสื่อสาร และใช้ทรัพยากรร่วมกัน

ความหมายของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2559: 26) กล่าวว่า เครือข่ายคอมพิวเตอร์ คือการนำกลุ่มของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ มาเชื่อมต่อเข้าด้วยกันในรูปแบบของเครือข่าย โดยมีสื่อกลางอาจเป็นสายเคเบิลหรือคลื่นวิทยุ เป็นเส้นทางการสื่อสารและลำเลียงข้อมูล ทำให้คอมพิวเตอร์เชื่อมโยงบนเครือข่ายและสามารถสื่อสารและใช้ทรัพยากรร่วมกันได้

ศรินันท์ เหลืองอภิรมย์ (2559: 5) กล่าวว่า ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) คือ การนำเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งแต่สองเครื่องขึ้นไป ที่เป็นอิสระต่อกัน นำมาเชื่อมต่อกันเป็นเครือข่าย โดยเครื่องคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องในเครือข่ายนั้น สามารถติดต่อกันหรือทำการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันในเครือข่ายได้

ฉัตรชัย เกตุทัต และมนัสชัย กิรติผจญ (2558: 2) กล่าวว่า ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ คือ การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ตั้งแต่ 2 เครื่องขึ้นไปเข้าด้วยกันด้วยสายเคเบิลหรือสิ่งอื่น ๆ ทำให้คอมพิวเตอร์สามารถรับส่งข้อมูลแก่กันและกันได้

สุธี พงศาสกุลชัย และณรงค์ ลำดี (2551: 7) กล่าวว่า เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) หมายถึง วิธีการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันผ่านสื่อกลาง เช่น สายสัญญาณ หรือคลื่นวิทยุ เป็นต้น เพื่อให้สามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลและใช้ทรัพยากรร่วมกันได้

พิศาล พิทยาธรรวิวัฒน์ (2551: 15) กล่าวว่า ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หมายถึง การนำเครื่องคอมพิวเตอร์รวมถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น สวิตช์ ไรท์เตอร์ เครื่องพิมพ์ มาเชื่อมโยงเป็นระบบเครือข่าย โดยมีตัวกลางในการนำพาสัญญาณ เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ ทำให้เกิดประโยชน์ในการใช้งานด้านต่าง ๆ

จตุชัย แพงจันทร์ และอนุโชต วุฒิพรพงษ์ (2551: 6) กล่าวว่า ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หมายถึง ระบบที่มีคอมพิวเตอร์อย่างน้อยสองเครื่องเชื่อมต่อกันโดยใช้สื่อกลาง และสามารถสื่อสารข้อมูลกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า เครือข่ายคอมพิวเตอร์ หมายถึง การนำเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งแต่สองเครื่องขึ้นไปมาเชื่อมต่อกันเป็นเครือข่าย เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ติดต่อสื่อสาร และใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ความหมายของอินเทอร์เน็ต

สุวิษ ธีระโคตร (2554: 9) กล่าวว่า อินเทอร์เน็ต (internet) มาจากคำว่า inter connection network หมายถึง เครือข่ายของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ เชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องทั่วโลกให้สามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้ โดยใช้มาตรฐานเดียวกันในการรับส่งข้อมูล

นพดล อินนา (2549: 69) กล่าวว่า อินเทอร์เน็ต มาจากคำว่า inter connection network เป็นระบบเครือข่าย (Network) ที่เชื่อมโยงเครือข่ายมากมายหลายหลากเครือข่ายทั่วโลกเข้าด้วยกัน

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า อินเทอร์เน็ต หมายถึง เครือข่ายขนาดใหญ่ ที่มีการเชื่อมต่อเครือข่ายทั่วโลกเข้าด้วยกันเพื่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้

งานวิเคราะห์/วิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิเคราะห์วิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบบางงานวิเคราะห์วิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

อนุศมาน หลีสันมะหมัด (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 16 เพื่อเปรียบเทียบสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 16 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 341 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 ผลการวิจัย พบว่า สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารโรงเรียนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารวิชาการ ด้านการบริหารงบประมาณ โดยมีสภาพการใช้อยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารโรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า ครูที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การฝึกอบรมด้าน ICT และปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .001 และ .001 ตามลำดับ ผลการรวบรวมปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารโรงเรียน ได้แก่ ครูไม่มีความชำนาญในการใช้โปรแกรมออกแบบสื่อการเรียนการสอน ครูไม่นำสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนอย่างจริงจัง งบประมาณในการซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศมีไม่เพียงพอ และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงเรียนไม่ได้นำมาสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

สมจิตร ขวัญแดง (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สภาพปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบสภาพปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารสถานศึกษา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามผู้บริหารและครูที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ปีการศึกษา 2558 จำนวน 202 คน ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูในสถานศึกษาในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการบริหารงานทั่วไป การบริหารงานบุคคล การบริหารงานวิชาการ และการบริหารงานงบประมาณ ตามลำดับ โดยผู้บริหารและครูในสถานศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาของการใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า การบริหารงานงบประมาณ และการบริหารงานทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนั้นไม่แตกต่างกัน

กัญญรัตน์ อ่อนศรี (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาล และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามบุคลากรของโรงพยาบาลชุมชน 10 แห่ง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดสระบุรี จำนวน 245 คน ในเดือนตุลาคม 2552 พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลชุมชนส่วนใหญ่เคยเข้ารับการฝึกอบรมความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 69.4 และมีความสามารถในการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ คือ Microsoft Office ร้อยละ 95.1 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับการใช้มาก ร้อยละ 45.3 ปัญหาและอุปสรรคของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 67.3 ปัญหาที่พบในด้านฮาร์ดแวร์คือ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เสียบ่อย ด้านซอฟต์แวร์คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ติดไวรัสมีไวรัสทำลายโปรแกรมและข้อมูล ด้านบุคลากรคือ บุคลากรส่วนใหญ่จะไม่สามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นได้เมื่อโปรแกรมมีปัญหา ขาดความรู้ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านเครือข่ายคือ ระบบเครือข่ายที่ใช้มีความเร็วต่ำ ปัญหาเกี่ยวกับสัญญาณไม่ต่อเนื่องขณะค้นหาข้อมูล ขาดบุคลากรในการดูแลระบบเครือข่ายในหน่วยงาน ด้านผู้ติดตั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศคือ ความล่าช้าในการรอรับบริการซ่อม

พินิจอากาศตรี สุวัตรชัย ลาภมาก (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา กรมแพทย์ทหารอากาศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นของเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ศึกษาความรู้ความเข้าใจ ความสนใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์คอมพิวเตอร์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจความสนใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศกับความพึงพอใจต่อการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์คอมพิวเตอร์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา จำนวนทั้งสิ้น 219 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนจำนวนบุคลากรในตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.932 ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นของเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจ และความสนใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง 3) ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P=0.03$)

4) ความรู้ความเข้าใจ ความสนใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์คอมพิวเตอร์ ($P=0.13$)

กฤษณา บุตรपालะ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ด้านสภาพการใช้ ปัญหาการใช้ ความพึงพอใจในการใช้บริการ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2550 มหาวิทยาลัยราชภัฏเลยที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะครุศาสตร์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 548 คน โดยเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และกำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 คณะวิทยาการจัดการมากที่สุด ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาโดยรวมมีปัญหอยู่ในระดับกลาง ซึ่งเป็นปัญหาด้านซอฟต์แวร์มากที่สุด รองลงมาคือด้านกฎระเบียบปฏิบัติ ความพึงพอใจในการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านซอฟต์แวร์มากที่สุด รองลงมาคือด้านฮาร์ดแวร์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยด้านฮาร์ดแวร์ส่งผลต่อการใช้ของนักศึกษามากที่สุด รองลงมาคือด้านระบบการสื่อสาร ด้านซอฟต์แวร์ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการบริการของผู้ให้บริการและด้านกฎระเบียบปฏิบัติ ตามลำดับ

บทที่ 3

หลักเกณฑ์และวิธีการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์การใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกึ่งพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี พ.ศ. 2561 ผู้วิเคราะห์ดำเนินการตามลำดับต่อไปนี้

- ขั้นตอนการดำเนินงาน
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- การเก็บรวบรวมข้อมูล
- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- การวิเคราะห์ข้อมูล
- เทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนการดำเนินงาน

การวิเคราะห์การใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรกึ่งพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี พ.ศ. 2561 ผู้วิเคราะห์ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เทคนิคของการวิเคราะห์
2. รวบรวมเอกสารข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ประกอบการวิเคราะห์
3. จัดเตรียมข้อมูลให้เหมาะกับการวิเคราะห์
4. วิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เอกสารการขอใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกึ่งพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี พ.ศ. 2561 จำนวน 184 ฉบับ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์นี้ ใช้แบบบันทึกการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือในการเก็บและรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิเคราะห์ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี พ.ศ. 2561 ซึ่งใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 184 ครั้ง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิเคราะห์ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งเป็นสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลและบรรยายคุณลักษณะข้อมูลที่รวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างหรือประชากร ที่ศึกษา ได้แก่

1. การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) เป็นการจัดข้อมูลที่รวบรวมมาได้ ตามลักษณะต่าง ๆ ของข้อมูลนั้น เพื่อง่ายต่อการนำไปใช้และสะดวกรวดเร็วต่อการนำข้อมูล ไปวิเคราะห์ต่อ เช่น เพศ อายุ งานที่สังกัด เป็นต้น
2. ร้อยละ (Percentage) เป็นการคำนวณหาสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัวเทียบกับข้อมูล รวมทั้งหมด โดยให้ข้อมูลรวมทั้งหมดมีค่าเป็นร้อย

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

เมื่อ	P	คือ ค่าร้อยละ
	X	คือ จำนวนข้อมูล (ความถี่) ที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ
	N	คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิเคราะห์นำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยใช้วิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) เพื่อใช้ในการบรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

2. การใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และใช้ค่าร้อยละ (Percentage)
3. การใช้บริการให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และใช้ค่าร้อยละ (Percentage)
4. การใช้บริการด้านซอฟต์แวร์ ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

เทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิเคราะห์นำเทคนิคแผนผังรากไม้ (Tree Diagram) มาใช้ในแสดงบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ให้บริการแก่บุคลากรกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี พ.ศ. 2561

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์การใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกองพัฒนานักศึกษา และศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี พ.ศ. 2561 ผู้วิเคราะห์ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป จัดทำตารางแจกแจงความถี่ สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งแบ่งการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 บริการ คือ

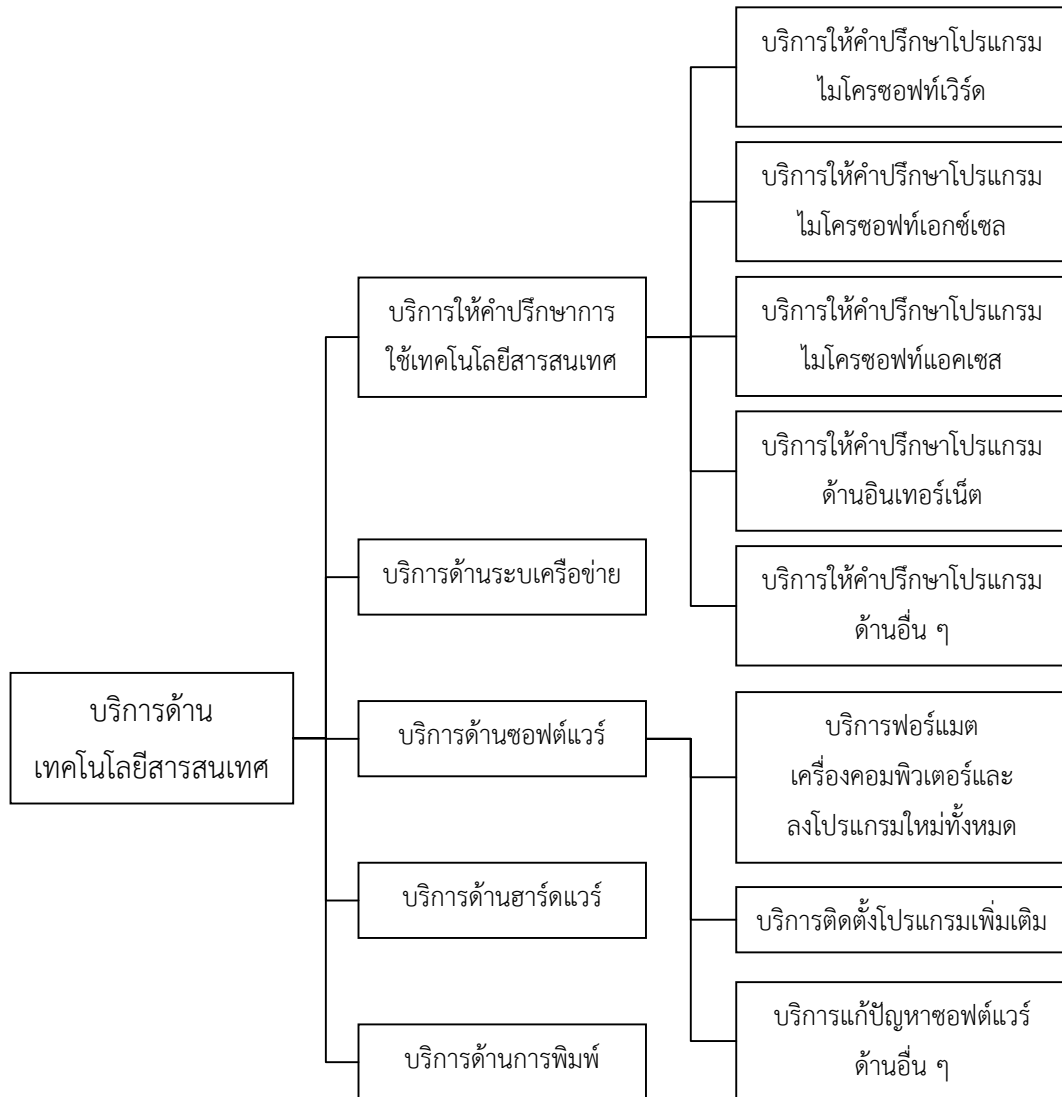
- 1) บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) บริการด้านระบบเครือข่าย
- 3) บริการด้านซอฟต์แวร์
- 4) บริการด้านฮาร์ดแวร์
- 5) บริการด้านการพิมพ์

และการบริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แบ่งโปรแกรมที่บริการ ให้คำปรึกษา จำนวน 5 บริการ คือ

- 1) บริการให้คำปรึกษาโปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด
- 2) บริการให้คำปรึกษาโปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซล
- 3) บริการให้คำปรึกษาโปรแกรมไมโครซอฟท์แอคเซส
- 4) บริการให้คำปรึกษาโปรแกรมด้านอินเทอร์เน็ต
- 5) บริการให้คำปรึกษาโปรแกรมด้านอื่น ๆ

และการบริการด้านซอฟต์แวร์ ได้แบ่งบริการ จำนวน 3 บริการ คือ

- 1) บริการฟอร์แมตเครื่องคอมพิวเตอร์และลงโปรแกรมใหม่ทั้งหมด
- 2) บริการติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม
- 3) บริการแก้ปัญหาซอฟต์แวร์ด้านอื่น ๆ



ภาพที่ 4-1 แสดงแผนผังรายการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

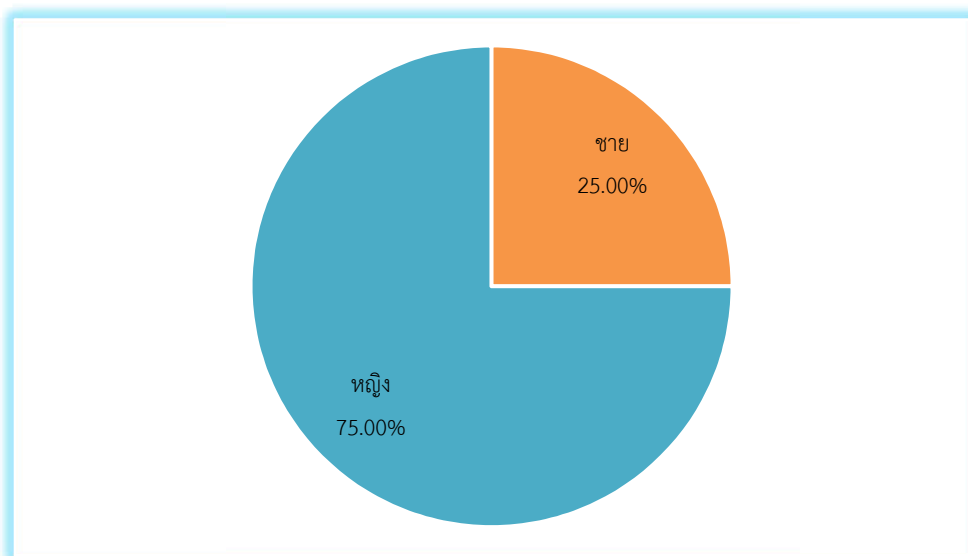
ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปี พ.ศ. 2561 ดังนี้

1. วิเคราะห์ตามสถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 4-1 แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศปี พ.ศ. 2561 จำแนกตามเพศผู้ให้บริการ

เพศ	จำนวน	หน่วย :ครั้ง
		ร้อยละ
ชาย	46	25.00
หญิง	138	75.00
รวม	184	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่า การใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2561 จำนวนทั้งสิ้น 184 ครั้ง เมื่อจำแนกตามเพศของผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการที่เป็นเพศหญิงใช้บริการมากที่สุด จำนวน 138 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 75.00 และผู้ให้บริการที่เป็นเพศชาย ใช้บริการจำนวน 46 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.00



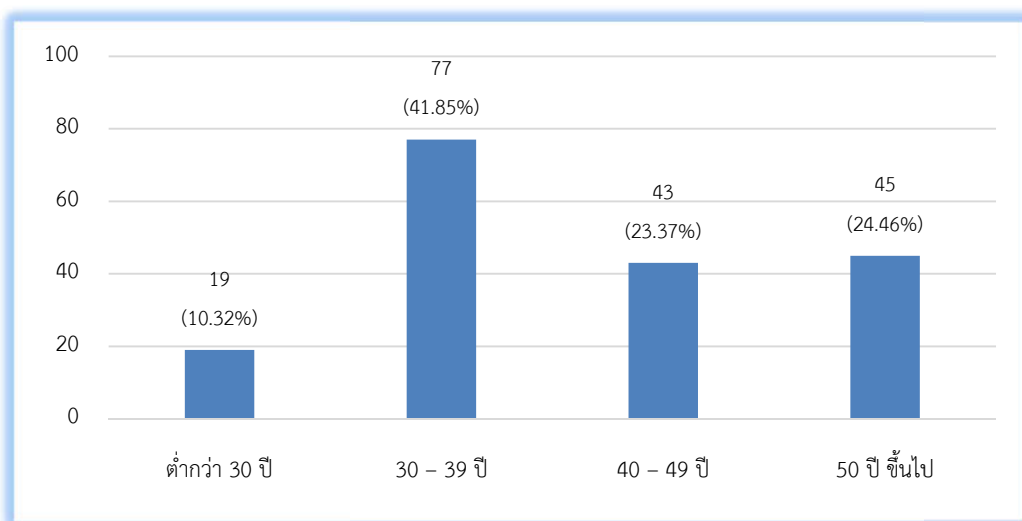
แผนภูมิที่ 4-1 แสดงร้อยละการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามเพศผู้ให้บริการ

จากแผนภูมิที่ 4-1 พบว่าผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพศหญิงใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.00 ของการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2561

ตารางที่ 4-2 แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศปี พ.ศ. 2561 จำแนกตาม
อายุผู้ให้บริการ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	19	10.32
30 – 39 ปี	77	41.85
40 – 49 ปี	43	23.37
50 ปี ขึ้นไป	45	24.46
รวม	184	100.00

จากตารางที่ 4-2 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ใช้บริการมากที่สุด จำนวน 77 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.85 รองลงมา คือผู้ให้บริการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ใช้บริการจำนวน 45 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 24.46 และผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ใช้บริการน้อยที่สุด จำนวน 19 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.32



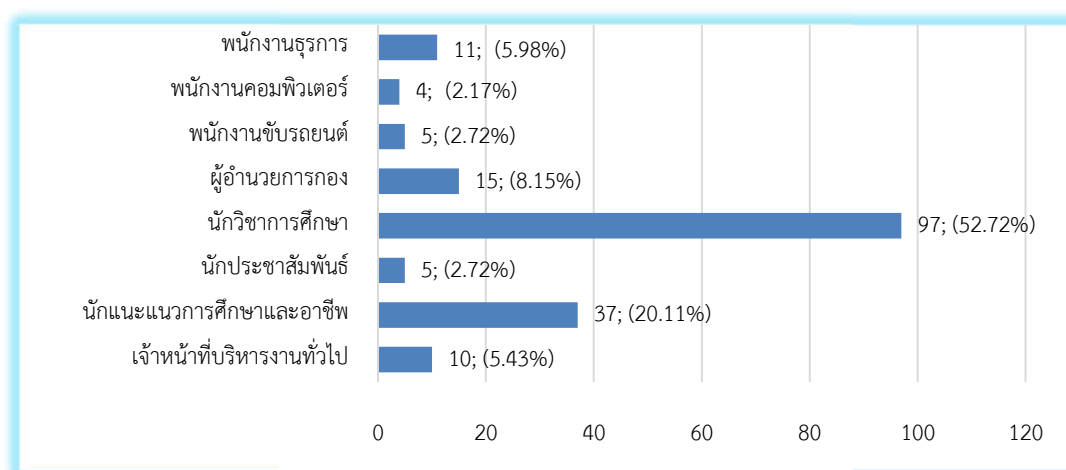
แผนภูมิที่ 4-2 แสดงจำนวนและร้อยละการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามอายุ
ผู้ให้บริการ

จากแผนภูมิที่ 4-2 พบว่าผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีอายุระหว่าง 30 -39 ปี ใช้บริการ มากที่สุด จำนวน 77 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.85 และ ผู้ให้บริการอายุต่ำกว่า 30 ปี ใช้บริการ น้อยที่สุด จำนวน 19 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.32

ตารางที่ 4-3 แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศปี พ.ศ. 2561 จำแนกตาม
ตำแหน่งผู้ให้บริการ

ตำแหน่ง	จำนวน	หน่วย :ครั้ง
		ร้อยละ
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	10	5.43
นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ	37	20.11
นักประชาสัมพันธ์	5	2.72
นักวิชาการศึกษา	97	52.72
ผู้อำนวยการกอง	15	8.15
พนักงานขับรถยนต์	5	2.72
พนักงานคอมพิวเตอร์	4	2.17
พนักงานธุรการ	11	5.98
รวม	184	100.00

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตำแหน่งนักวิชาการศึกษา
ใช้บริการ มากที่สุด จำนวน 97 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 52.72 รองลงมา คือ ผู้ใช้บริการตำแหน่ง
นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ใช้บริการจำนวน 37 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.11 และผู้ให้บริการ
ตำแหน่งพนักงานคอมพิวเตอร์ ใช้บริการน้อยที่สุด จำนวน 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.17



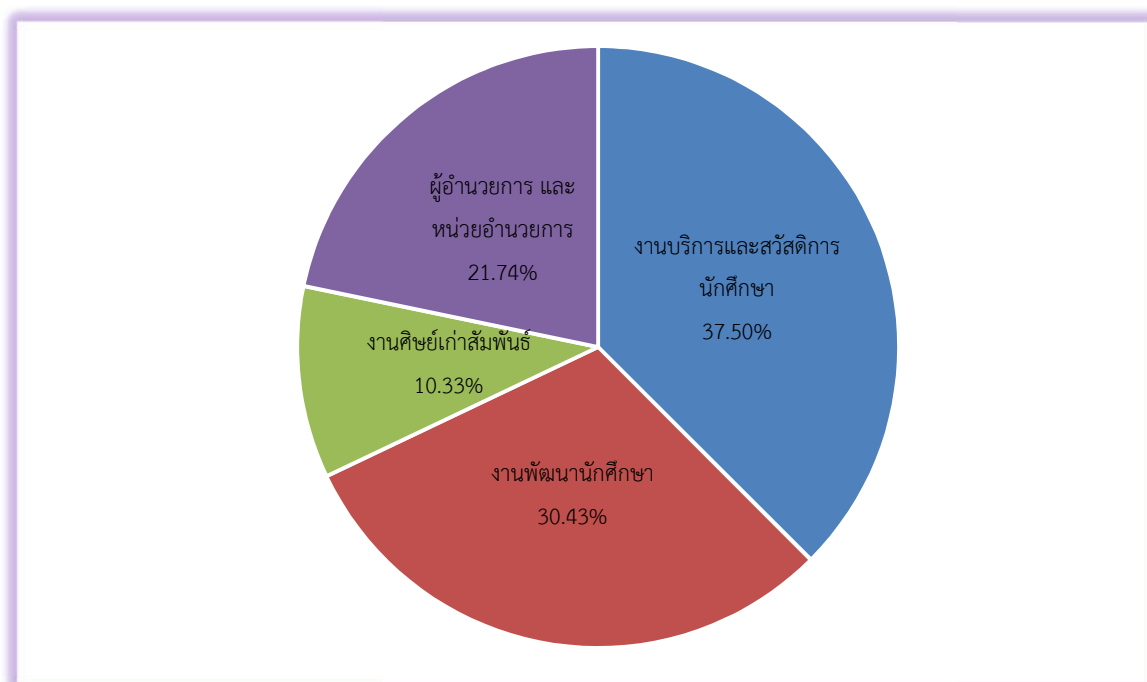
แผนภูมิที่ 4-3 แสดงจำนวนและร้อยละการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตาม
ตำแหน่งผู้ให้บริการ

จากแผนภูมิที่ 4-3 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตำแหน่งนักวิชาการศึกษา
ใช้บริการมากที่สุด จำนวน 97 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 52.72

ตารางที่ 4-4 แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศปี พ.ศ. 2561 จำแนกตาม
งานที่ผู้ใช้บริการสังกัด

สังกัดงาน	จำนวน	หน่วย :ครั้ง
		ร้อยละ
งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา	69	37.50
งานพัฒนานักศึกษา	56	30.43
งานศิษย์เก่าสัมพันธ์	19	10.33
ผู้อำนวยการ และหน่วยอำนาจการ	40	21.74
รวม	184	100.00

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสังกัดงานบริการและสวัสดิการนักศึกษาใช้บริการ มากที่สุด จำนวน 69 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคือผู้ใช้บริการสังกัดงานพัฒนานักศึกษา ใช้บริการจำนวน 56 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.43 และผู้ใช้บริการสังกัดงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ ใช้บริการน้อยที่สุด จำนวน 19 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.33



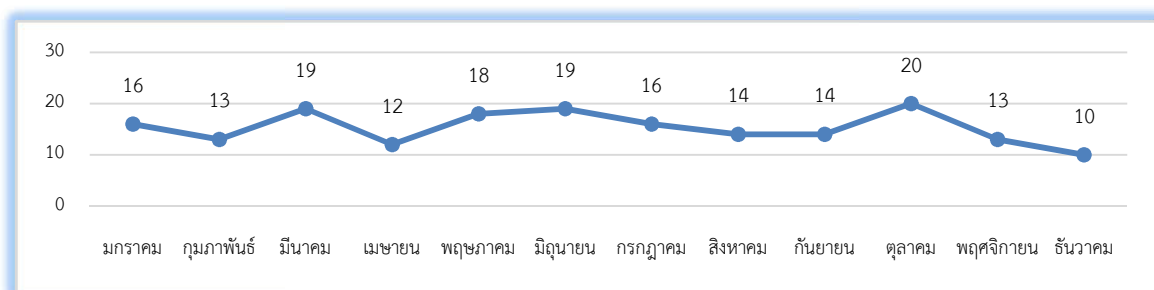
แผนภูมิที่ 4-4 แสดงร้อยละการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามงานที่ผู้ใช้บริการสังกัด

จากแผนภูมิที่ 4-4 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสังกัดงานบริการและสวัสดิการนักศึกษาใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.50

ตารางที่ 4-5 แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศปี พ.ศ. 2561 จำแนกตาม
เดือนที่ใช้บริการ

เดือน	จำนวน	ร้อยละ
มกราคม	16	8.70
กุมภาพันธ์	13	7.06
มีนาคม	19	10.33
เมษายน	12	6.52
พฤษภาคม	18	9.78
มิถุนายน	19	10.33
กรกฎาคม	16	8.70
สิงหาคม	14	7.61
กันยายน	14	7.61
ตุลาคม	20	10.87
พฤศจิกายน	13	7.06
ธันวาคม	10	5.43
รวม	184	100.00

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใช้บริการในเดือนตุลาคมมากที่สุด จำนวน 20 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.87 รองลงมา คือ เดือนมีนาคม และ เดือนมิถุนายน ใช้บริการเท่ากัน จำนวน 19 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.33 และการใช้บริการในเดือนธันวาคม ใช้บริการน้อยที่สุด จำนวน 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.43



แผนภูมิที่ 4-5 แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามเดือนที่ใช้บริการ

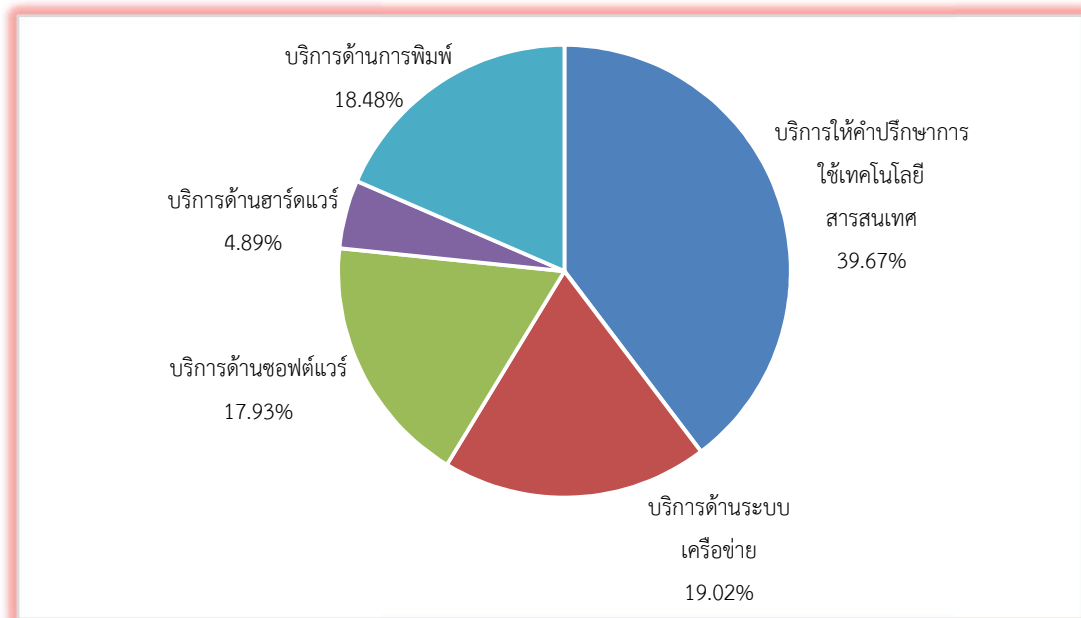
จากแผนภูมิที่ 4-5 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใช้บริการในเดือนตุลาคมมากที่สุด จำนวน 20 ครั้ง

2. วิเคราะห์ตามบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 4-6 แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศปี พ.ศ. 2561 จำแนกตามประเภทการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเภทการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวน	ร้อยละ
บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	73	39.67
บริการด้านระบบเครือข่าย	35	19.02
บริการด้านซอฟต์แวร์	33	17.94
บริการด้านฮาร์ดแวร์	9	4.89
บริการด้านการพิมพ์	34	18.48
รวม	184	100.00

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใช้บริการด้านการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มากที่สุด จำนวน 73 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.67 รองลงมา คือ ใช้บริการด้านระบบเครือข่าย จำนวน 35 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.02 และใช้บริการด้านฮาร์ดแวร์น้อยที่สุดจำนวน 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.89



แผนภูมิที่ 4-6 แสดงร้อยละการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามประเภทการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากแผนภูมิที่ 4-6 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.67 และใช้บริการด้านฮาร์ดแวร์ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.89

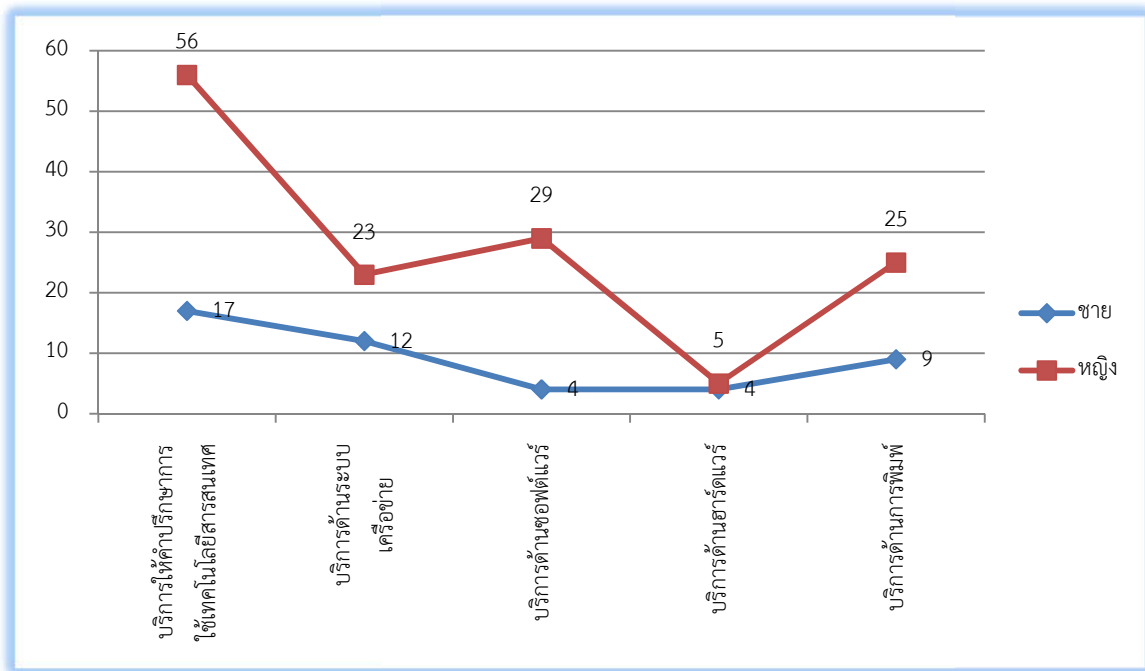
ตารางที่ 4-7 แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศปี พ.ศ. 2561 จำแนกตามประเภทการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพศผู้ให้บริการ

ประเภทการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	หน่วย : ครั้ง			
	ชาย		หญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	17	36.96	56	40.58
บริการด้านระบบเครือข่าย	12	26.09	23	16.67
บริการด้านซอฟต์แวร์	4	8.69	29	21.01
บริการด้านฮาร์ดแวร์	4	8.69	5	3.62
บริการด้านการพิมพ์	9	19.57	25	18.12
รวม	46	100.00	138	100.00

จากตารางที่ 4-7 เมื่อเปรียบเทียบผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพศผู้ให้บริการ พบว่า

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพศชาย ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มากที่สุด จำนวน 17 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 36.96 รองลงมาใช้บริการด้านระบบเครือข่าย จำนวน 12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.09 และใช้บริการด้านซอฟต์แวร์และด้านฮาร์ดแวร์ น้อยที่สุด จำนวน 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.69

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพศหญิง ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มากที่สุด จำนวน 56 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.58 รองลงมาใช้บริการด้านซอฟต์แวร์ จำนวน 29 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.01 และใช้บริการด้านฮาร์ดแวร์ น้อยที่สุด จำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.62



แผนภูมิที่ 4-7 แสดงจำนวนครั้งในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพศผู้ให้บริการ

จากแผนภูมิที่ 4-7 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพศชาย ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มากที่สุด จำนวน 17 ครั้ง ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์และด้านฮาร์ดแวร์ น้อยที่สุด จำนวน 4 ครั้ง ส่วนผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพศหญิงใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มากที่สุด จำนวน 56 ครั้ง และใช้บริการด้านฮาร์ดแวร์ น้อยที่สุด จำนวน 5 ครั้ง

ตารางที่ 4-8 แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศปี พ.ศ. 2561 จำแนกตามประเภทการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และอายุผู้ให้บริการ

หน่วย : ครั้ง

ประเภทการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	อายุ			
	ต่ำกว่า 30	30 - 39	40 - 49	50 ปีขึ้นไป
บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	12 (63.16)	16 (20.78)	13 (30.23)	32 (71.11)
บริการด้านระบบเครือข่าย	0 (0.00)	18 (23.38)	12 (27.91)	5 (11.11)
บริการด้านซอฟต์แวร์	1 (5.26)	23 (29.87)	6 (13.95)	3 (6.67)
บริการด้านฮาร์ดแวร์	1 (5.26)	6 (7.79)	2 (4.65)	0 (0.00)
บริการด้านการพิมพ์	5 (26.32)	14 (18.18)	10 (23.26)	5 (11.11)
รวม	19	77	43	45
(รวมร้อยละ)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)

หมายเหตุ ตัวเลขใน () เป็นค่าร้อยละ

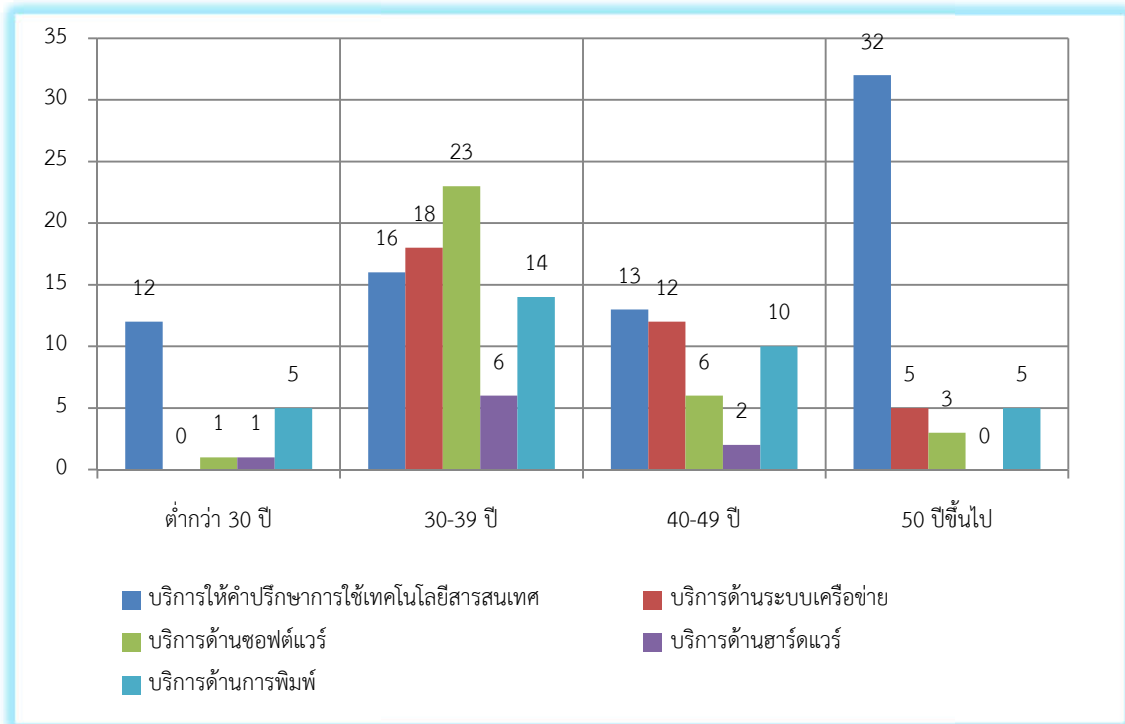
จากตารางที่ 4-8 เมื่อเปรียบเทียบ ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามประเภทการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และอายุผู้ให้บริการ พบว่า

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่อายุต่ำกว่า 30 ปี ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มากที่สุด จำนวน 12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 63.16 รองลงมา ใช้บริการด้านการพิมพ์ จำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.32 และไม่ได้ใช้บริการด้านระบบเครือข่าย

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่อายุระหว่าง 30 - 39 ปี ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์ มากที่สุด จำนวน 23 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.87 รองลงมา ใช้บริการด้านระบบเครือข่าย จำนวน 18 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.38 และใช้บริการด้านฮาร์ดแวร์ น้อยที่สุด จำนวน 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.79

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่อายุระหว่าง 40 - 49 ปี ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มากที่สุด จำนวน 13 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.23 รองลงมา ใช้บริการด้านระบบเครือข่าย จำนวน 12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 27.91 และ และใช้บริการด้านฮาร์ดแวร์ น้อยที่สุด จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.65

ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่อายุ 50 ปีขึ้นไป ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มากที่สุด จำนวน 32 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 71.11 รองลงมา ใช้บริการด้านระบบเครือข่ายและบริการด้านการพิมพ์เท่ากัน จำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.11 และไม่ได้ใช้บริการด้านฮาร์ดแวร์



แผนภูมิที่ 4-8 แสดงจำนวนครั้งในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และอายุผู้ใช้บริการ

จากแผนภูมิที่ 4-8 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่อายุ 50 ปีขึ้นไป ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มากที่สุด จำนวน 32 ครั้ง และผู้ใช้บริการอายุระหว่าง 30 –39 ปี ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์ มากที่สุด จำนวน 23 ครั้ง

ตารางที่ 4-9 แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศปี พ.ศ. 2561 จำแนกตามประเภทการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานที่ผู้ใช้บริการสังกัด

หน่วย : ครั้ง

ประเภทการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	สังกัด			
	งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา	งานพัฒนานักศึกษา	งานศิษย์เก่าสัมพันธ์	ผู้อำนวยการและหน่วยราชการ
บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	31 (44.93)	14 (25.00)	3 (15.79)	25 (62.50)
บริการด้านระบบเครือข่าย	10 (14.49)	15 (26.79)	6 (31.58)	4 (10.00)
บริการด้านซอฟต์แวร์	18 (26.09)	9 (16.07)	4 (21.05)	2 (5.00)
บริการด้านฮาร์ดแวร์	0 (0.00)	5 (8.93)	2 (10.53)	2 (5.00)
บริการด้านการพิมพ์	10 (14.49)	13 (23.21)	4 (21.05)	7 (17.50)
รวม	69	56	19	40
(รวมร้อยละ)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)

หมายเหตุ ตัวเลขใน () เป็นค่าร้อยละ

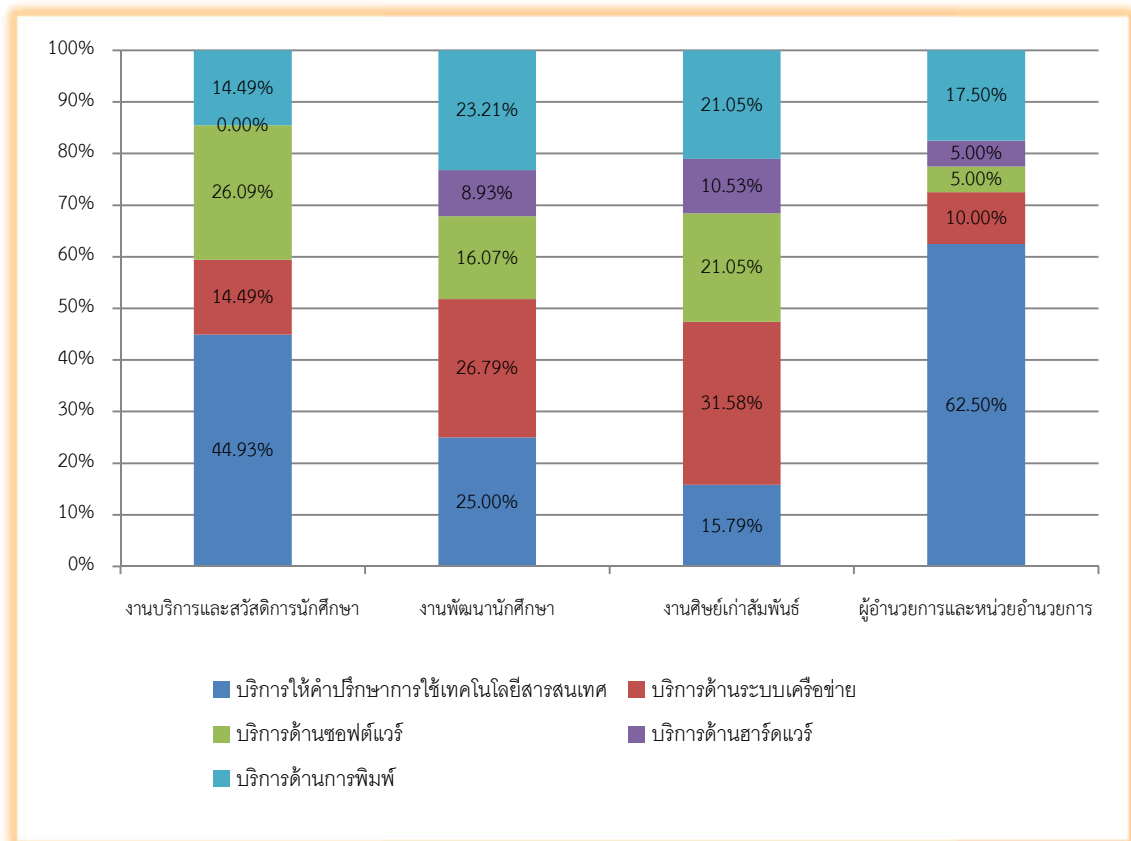
จากตารางที่ 4-9 เมื่อเปรียบเทียบ ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานที่ผู้ใช้บริการสังกัด พบว่า

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสังกัดงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มากที่สุด จำนวน 31 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 44.93 รองลงมาใช้บริการด้านซอฟต์แวร์ จำนวน 18 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.09 และไม่ได้ใช้บริการด้านฮาร์ดแวร์

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสังกัดงานพัฒนานักศึกษา ใช้บริการด้านระบบเครือข่าย มากที่สุด จำนวน 15 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.79 รองลงมา ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 14 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.00 และ ใช้บริการด้านฮาร์ดแวร์ น้อยที่สุด จำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.93

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสังกัดงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ ใช้บริการด้านระบบเครือข่ายมากที่สุด จำนวน 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 31.58 รองลงมา ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์และใช้บริการด้านการพิมพ์เท่ากัน จำนวน 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.05 และใช้บริการด้านฮาร์ดแวร์ น้อยที่สุด จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.53

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศผู้อำนวยการและผู้ให้บริการที่สังกัดหน่วยอำนาจการใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มากที่สุด จำนวน 25 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมา ใช้บริการด้านการพิมพ์ จำนวน 7 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.50 และใช้บริการด้านซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ น้อยที่สุด จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.00



แผนภูมิที่ 4-9 แสดงร้อยละในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานที่ผู้ให้บริการสังกัด

จากแผนภูมิที่ 4-9 พบว่า งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.93 รองลงมา ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์ บริการด้านระบบเครือข่าย และบริการด้านการพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 26.09 14.49 14.49 ตามลำดับ และไม่ได้ใช้บริการด้านฮาร์ดแวร์

งานพัฒนานักศึกษา ใช้บริการด้านระบบเครือข่าย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.79 รองลงมา ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ บริการด้านการพิมพ์ บริการด้านซอฟต์แวร์ และบริการด้านฮาร์ดแวร์ คิดเป็นร้อยละ 25.00 23.21 16.07 และ 8.93 ตามลำดับ

งานศิษย์เก่าสัมพันธ์ ใช้บริการด้านระบบเครือข่าย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.58 รองลงมา ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์ บริการด้านการพิมพ์ บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และบริการด้านฮาร์ดแวร์ คิดเป็นร้อยละ 21.05 21.05 15.79 และ 10.53 ตามลำดับ

ผู้อำนวยการและหน่วยอำนวยการ ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมา ใช้บริการด้านการพิมพ์ บริการด้านระบบเครือข่าย บริการด้านซอฟต์แวร์ และบริการด้านฮาร์ดแวร์ คิดเป็นร้อยละ 17.50 10.00 50.00 และ 5.00 ตามลำดับ

3. วิเคราะห์ตามโปรแกรมที่บริการให้คำปรึกษา

ตารางที่ 4-10 แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศปี พ.ศ. 2561 จำแนกตามโปรแกรมที่บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

โปรแกรมที่บริการให้คำปรึกษา	จำนวน	หน่วย :ครั้ง
		ร้อยละ
โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด	6	8.22
โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซล	21	28.77
โปรแกรมไมโครซอฟท์แอคเซส	9	12.33
โปรแกรมด้านอินเทอร์เน็ต	13	17.80
โปรแกรมด้านอื่น ๆ	24	32.88
รวม	73	100.00

หมายเหตุ โปรแกรมด้านอื่น ๆ คือ โปรแกรมเฉพาะด้านที่ใช้ภายในหน่วยงาน เช่น โปรแกรมระบบประเมินโปรแกรมระบบบริหารจัดการเอกสาร ฯลฯ

จากตารางที่ 4-10 เมื่อจำแนกการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามโปรแกรมที่บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนทั้งสิ้น 73 ครั้ง พบว่า

ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมด้านอื่น ๆ มากที่สุด จำนวน 24 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.88 รองลงมา ผู้ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซล จำนวน 21 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.77 และ ผู้ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด น้อยที่สุด จำนวน 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.22



แผนภูมิที่ 4-10 แสดงร้อยละในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามโปรแกรมที่บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

จากแผนภูมิที่ 4-10 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมด้านอื่น ๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.88 รองลงมา ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซล คิดเป็นร้อยละ 28.77 และใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.22

ตารางที่ 4-11 แสดงจำนวนการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศปี พ.ศ. 2561 จำแนกตามโปรแกรมที่บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และเพศผู้ให้บริการ

หน่วย : ครั้ง

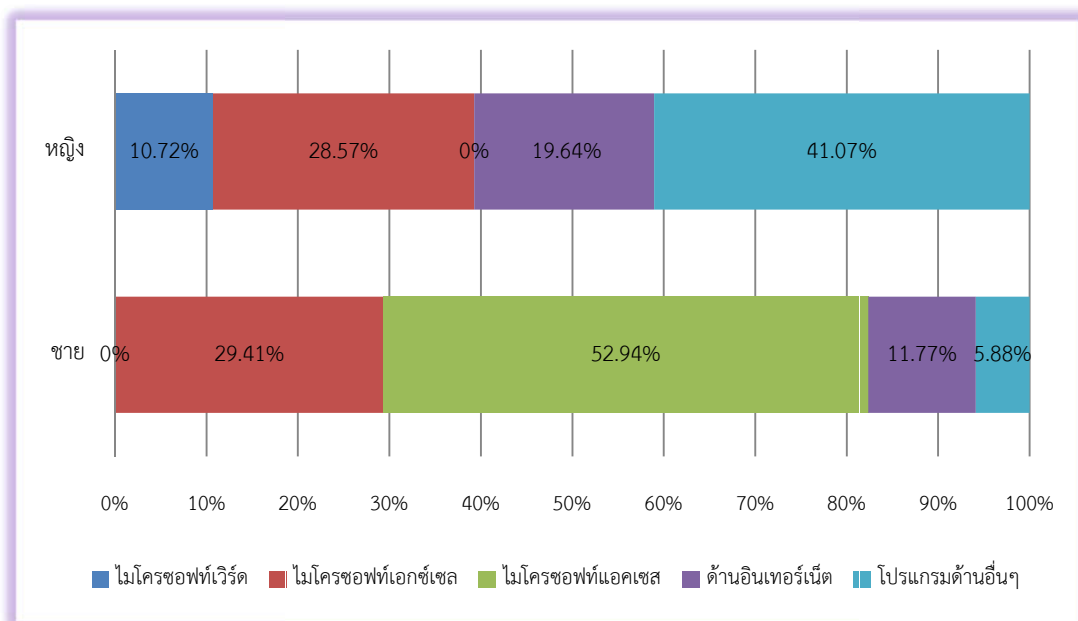
โปรแกรมที่บริการให้คำปรึกษา	ชาย		หญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด	0	0.00	6	10.72
โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซล	5	29.41	16	28.57
โปรแกรมไมโครซอฟท์แอคเซส	9	52.94	0	0.00
โปรแกรมด้านอินเทอร์เน็ต	2	11.77	11	19.64
โปรแกรมด้านอื่น ๆ	1	5.88	23	41.07
รวม	17	100.00	56	100.00

หมายเหตุ โปรแกรมด้านอื่น ๆ คือ โปรแกรมเฉพาะด้านที่ใช้ภายในหน่วยงาน เช่น โปรแกรมระบบประเมินโปรแกรมระบบบริหารจัดการเอกสาร ฯลฯ

จากตารางที่ 4-11 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามโปรแกรมที่บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และเพศผู้ใช้บริการ พบว่า

ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพศชาย ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์แอกเซส มากที่สุด จำนวน 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 52.94 รองลงมา ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซล จำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.41 และไม่ได้ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด

ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพศหญิง ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมด้านอื่น ๆ มากที่สุด จำนวน 23 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.07 รองลงมา ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซล จำนวน 16 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.57 และไม่ได้ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์แอกเซส



แผนภูมิที่ 4-11 แสดงร้อยละในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามโปรแกรมที่บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และเพศผู้ใช้บริการ

จากแผนภูมิที่ 4-11 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพศชาย ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์แอกเซส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.94 และผู้ใช้บริการเพศหญิง ใช้บริการปรึกษาการใช้โปรแกรมด้านอื่น ๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.07

ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพศชาย ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ดเลย และผู้ใช้บริการเพศหญิง ไม่เคยใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์แอกเซสเลย ในปี พ.ศ. 2561

ตารางที่ 4-12 แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศปี พ.ศ. 2561 จำแนกตาม
โปรแกรมที่บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและอายุผู้ให้บริการ

หน่วย : ครั้ง

ประเภทการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	อายุ			
	ต่ำกว่า 30	30 - 39	40 - 49	50 ปีขึ้นไป
โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด	1 (8.33)	0 (0.00)	2 (15.38)	3 (9.37)
โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซล	2 (16.67)	11 (68.75)	3 (23.08)	5 (15.63)
โปรแกรมไมโครซอฟท์แอคเซส	7 (58.34)	0 (0.00)	2 (15.38)	0 (0.00)
โปรแกรมด้านอินเทอร์เน็ต	1 (8.33)	3 (18.75)	1 (7.69)	8 (25.00)
โปรแกรมด้านอื่น ๆ	1 (8.33)	2 (12.50)	5 (38.46)	16 (50.00)
รวม	12	16	13	32
(รวมร้อยละ)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)

หมายเหตุ - ตัวเลขใน () เป็นค่าร้อยละ

- โปรแกรมด้านอื่น ๆ คือ โปรแกรมเฉพาะด้านที่ใช้ภายในหน่วยงาน เช่น โปรแกรมระบบประเมินโปรแกรมระบบบริหารจัดการเอกสาร ฯลฯ

จากตารางที่ 4-12 เมื่อเปรียบเทียบผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามโปรแกรมที่บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และอายุผู้ให้บริการ พบว่า

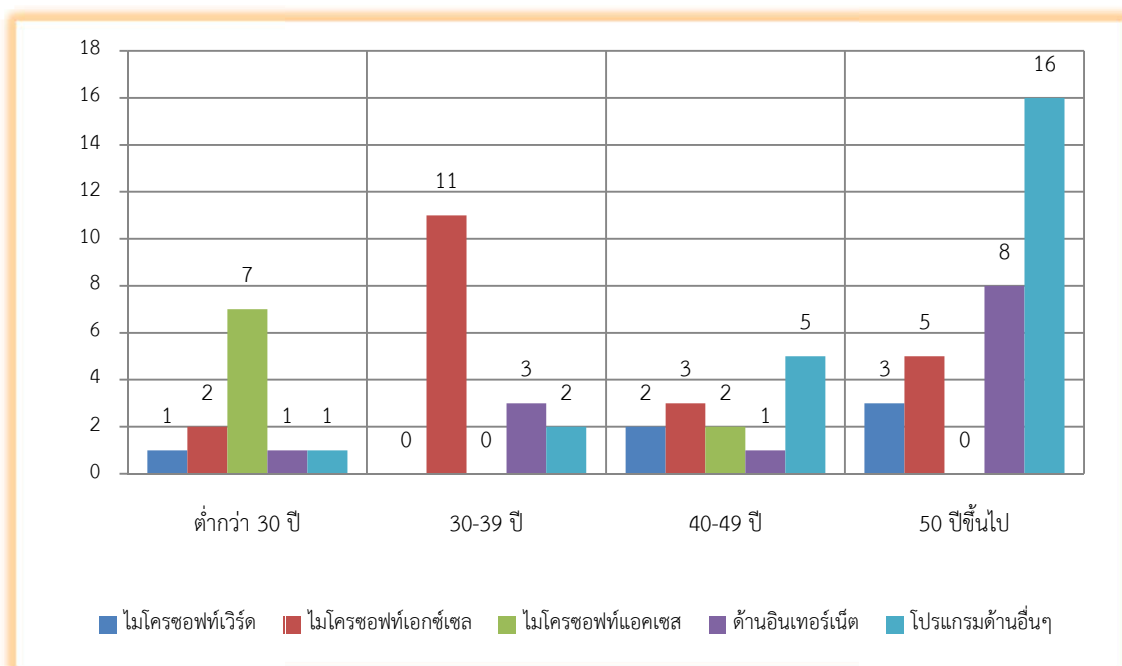
ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์แอคเซส มากที่สุด จำนวน 7 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 58.34 รองลงมา ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซล จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.67 และใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด โปรแกรมด้านอินเทอร์เน็ต และโปรแกรมด้านอื่น ๆ เท่ากัน จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.33

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอายุระหว่าง 30 - 39 ปี ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซล มากที่สุด จำนวน 11 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 68.75 รองลงมา ใช้บริการ

ให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมด้านอินเทอร์เน็ต จำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.75 และไม่ได้ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด และโปรแกรมไมโครซอฟท์แอกเซส

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอายุระหว่าง 40 – 49 ปี ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมด้านอื่น ๆ มากที่สุด จำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38.46 รองลงมา ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซล จำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.08 และใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมด้านอินเทอร์เน็ต น้อยที่สุด จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.69

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมด้านอื่น ๆ มากที่สุด จำนวน 16 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมด้านอินเทอร์เน็ต จำนวน 8 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.00 และไม่ได้ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์แอกเซส



แผนภูมิที่ 4-12 แสดงจำนวนครั้งในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามโปรแกรมที่บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และอายุผู้ให้บริการ

จากแผนภูมิที่ 4-12 พบว่า ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้งานโปรแกรมด้านอื่น ๆ มากที่สุด จำนวน 16 ครั้ง ผู้ให้บริการอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซล มากที่สุด จำนวน 11 ครั้ง และ ผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์แอกเซส มากที่สุด จำนวน 7 ครั้ง

ตารางที่ 4-13 แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศปี พ.ศ. 2561 จำแนกตาม
โปรแกรมที่บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
และงานที่ผู้ใช้บริการสังกัด

โปรแกรมที่บริการให้คำปรึกษา	สังกัด			หน่วย :ครั้ง
	งานบริการและ สวัสดิการ นักศึกษา	งานพัฒนา นักศึกษา	งานศิษย์เก่า สัมพันธ์	ผู้อำนวยการ และหน่วย อำนาจการ
โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด	0 (0.00)	2 (14.29)	0 (0.00)	4 (16.00)
โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซล	13 (41.94)	6 (42.86)	0 (0.00)	2 (8.00)
โปรแกรมไมโครซอฟท์แอคเซส	9 (29.03)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
โปรแกรมด้านอินเทอร์เน็ต	6 (19.35)	1 (7.14)	2 (66.67)	4 (16.00)
โปรแกรมด้านอื่น ๆ	3 (9.68)	5 (35.71)	1 (33.33)	15 (60.00)
รวม	31	14	3	25
(รวมร้อยละ)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)

หมายเหตุ - ตัวเลขใน () เป็นค่าร้อยละ

- โปรแกรมด้านอื่น ๆ คือ โปรแกรมเฉพาะด้านที่ใช้ภายในหน่วยงาน เช่น โปรแกรมระบบประเมินโปรแกรมระบบบริหารจัดการเอกสาร ฯลฯ

จากตารางที่ 4-13 เมื่อเปรียบเทียบผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามโปรแกรมที่บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และงานที่ผู้ใช้บริการสังกัด พบว่า

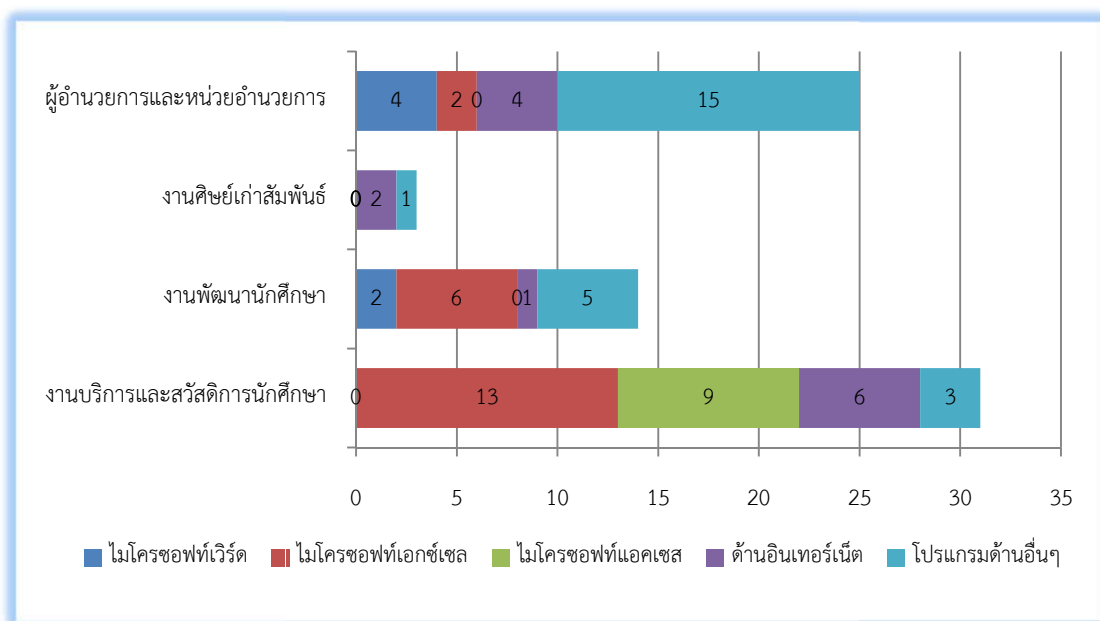
ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสังกัดงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซล มากที่สุด จำนวน 13 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.94 รองลงมา ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์แอคเซส จำนวน 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.03 และไม่ได้ใช้บริการให้คำปรึกษาโปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด

ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสังกัดงานพัฒนานักศึกษา ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซล มากที่สุด จำนวน 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมา ใช้บริการ

ให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมด้านอื่น ๆ จำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 35.71 และไม่ได้ใช้บริการปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์แอกเซส

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสังกัดงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมด้านอินเทอร์เน็ต มากที่สุด จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมา ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมด้านอื่น ๆ จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 33.33 และไม่ได้ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด การใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซล และการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์แอกเซส

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศผู้อำนวยการและผู้ให้บริการที่สังกัดหน่วยงานราชการ ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมด้านอื่น ๆ มากที่สุด จำนวน 15 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมา ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ดและการใช้โปรแกรมด้านอินเทอร์เน็ต เท่ากัน จำนวน 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.00 และไม่ได้ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์แอกเซส



แผนภูมิที่ 4-13 แสดงจำนวนครั้งในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามโปรแกรมที่บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และงานที่ผู้ให้บริการสังกัด

จากแผนภูมิที่ 4-13 พบว่า ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศผู้อำนวยการและผู้ให้บริการที่สังกัดหน่วยงานราชการ ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้งานโปรแกรมด้านอื่น ๆ มากที่สุด จำนวน 15 ครั้ง และผู้ให้บริการที่สังกัดงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซล มากที่สุด จำนวน 13 ครั้ง

4. วิเคราะห์ตามการบริการด้านซอฟต์แวร์

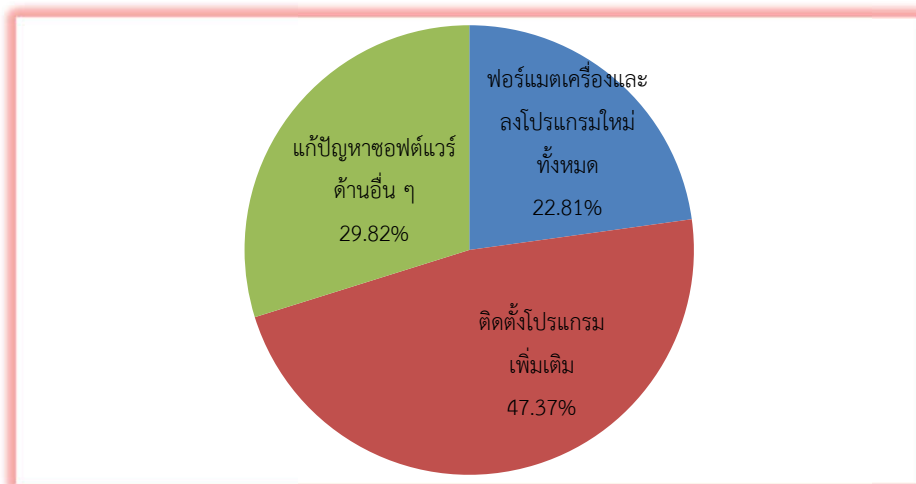
ตารางที่ 4-14 แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศปี พ.ศ. 2561 จำแนกตามรายการที่บริการด้านซอฟต์แวร์

บริการด้านซอฟต์แวร์	จำนวน	ร้อยละ
ฟอร์แมตเครื่องและลงโปรแกรมใหม่ทั้งหมด	13	22.81
ติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม	27	47.37
แก้ปัญหาซอฟต์แวร์ด้านอื่น ๆ	17	29.82
รวม	57	100.00

หมายเหตุ การบริการด้านซอฟต์แวร์แต่ละครั้ง อาจมีการใช้บริการมากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 4-14 เมื่อจำแนกการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามโปรแกรมที่บริการด้านซอฟต์แวร์ พบว่า

ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม มากที่สุด จำนวน 27 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 47.37 รองลงมา ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการแก้ปัญหาซอฟต์แวร์ด้านอื่น ๆ จำนวน 17 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.82 และใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการฟอร์แมตเครื่องและลงโปรแกรมใหม่ทั้งหมด น้อยที่สุด จำนวน 13 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.81



แผนภูมิที่ 4-14 แสดงร้อยละการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามรายการการบริการด้านซอฟต์แวร์

จากแผนภูมิที่ 4-14 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม มากที่สุด ร้อยละ 47.37

ตารางที่ 4-15 แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศปี พ.ศ. 2561 จำแนกตาม
รายการที่บริการด้านซอฟต์แวร์ และเพศของผู้ใช้บริการ

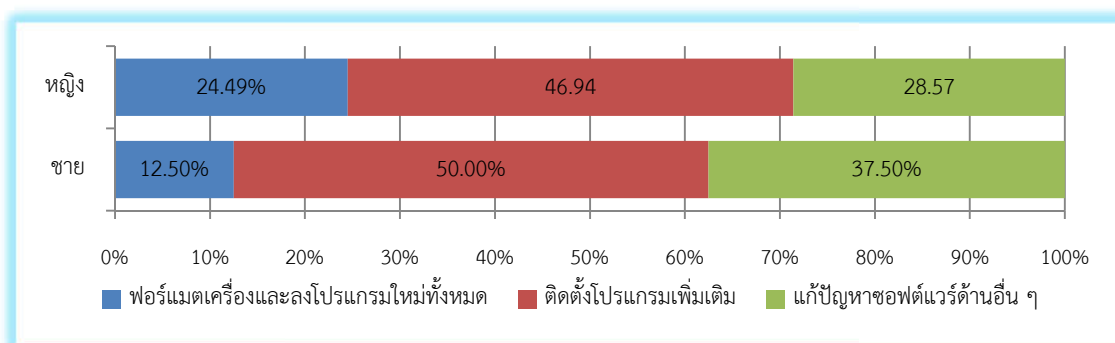
บริการด้านซอฟต์แวร์	หน่วย :ครั้ง			
	ชาย		หญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ฟอร์แมตเครื่องและลงโปรแกรมใหม่ทั้งหมด	1	12.50	12	24.49
ติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม	4	50.00	23	46.94
แก้ปัญหาซอฟต์แวร์ด้านอื่น ๆ	3	37.50	14	28.57
รวม	8	100.00	49	100.00

หมายเหตุ การบริการด้านซอฟต์แวร์แต่ละครั้ง อาจมีการใช้บริการมากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 4-15 เมื่อเปรียบเทียบผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามรายการที่บริการด้านซอฟต์แวร์ และเพศของผู้ใช้บริการ พบว่า

ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพศชาย ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม มากที่สุด จำนวน 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการแก้ปัญหาซอฟต์แวร์ด้านอื่น ๆ จำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.50 และใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการฟอร์แมตเครื่องและลงโปรแกรมใหม่ทั้งหมด น้อยที่สุด จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.50

ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพศหญิง ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม มากที่สุด จำนวน 23 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 46.94 รองลงมา ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการแก้ปัญหาซอฟต์แวร์ด้านอื่น ๆ จำนวน 14 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.57 และใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการฟอร์แมตเครื่องและลงโปรแกรมใหม่ทั้งหมด น้อยที่สุด จำนวน 12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 24.49



แผนภูมิที่ 4-15 แสดงร้อยละการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามรายการ
การบริการด้านซอฟต์แวร์ และเพศผู้ใช้บริการ

จากแผนภูมิที่ 4-15 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพศหญิงและเพศชาย ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม มากที่สุด ร้อยละ 46.94 และ ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ และ ผู้ใช้บริการเพศหญิงและเพศชาย ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการฟอร์แมตเครื่องและลงโปรแกรมใหม่ทั้งหมด น้อยที่สุด ร้อยละ 24.49 และ ร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-16 แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศปี พ.ศ. 2561 จำแนกตามรายการที่บริการด้านซอฟต์แวร์ และอายุของผู้ใช้บริการ

หน่วย : ครั้ง

บริการด้านซอฟต์แวร์	อายุ			
	ต่ำกว่า 30	30 - 39	40 - 49	50 ปีขึ้นไป
ฟอร์แมตเครื่องและลงโปรแกรมใหม่ทั้งหมด	0 (0.00)	9 (22.50)	2 (18.18)	2 (40.00)
ติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม	1 (100.00)	19 (47.50)	5 (45.45)	2 (40.00)
แก้ปัญหาซอฟต์แวร์ด้านอื่น ๆ	0 (0.00)	12 (30.00)	4 (36.37)	1 (20.00)
รวม	1	40	11	5
(รวมร้อยละ)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)

หมายเหตุ ตัวเลขใน () เป็นค่าร้อยละ

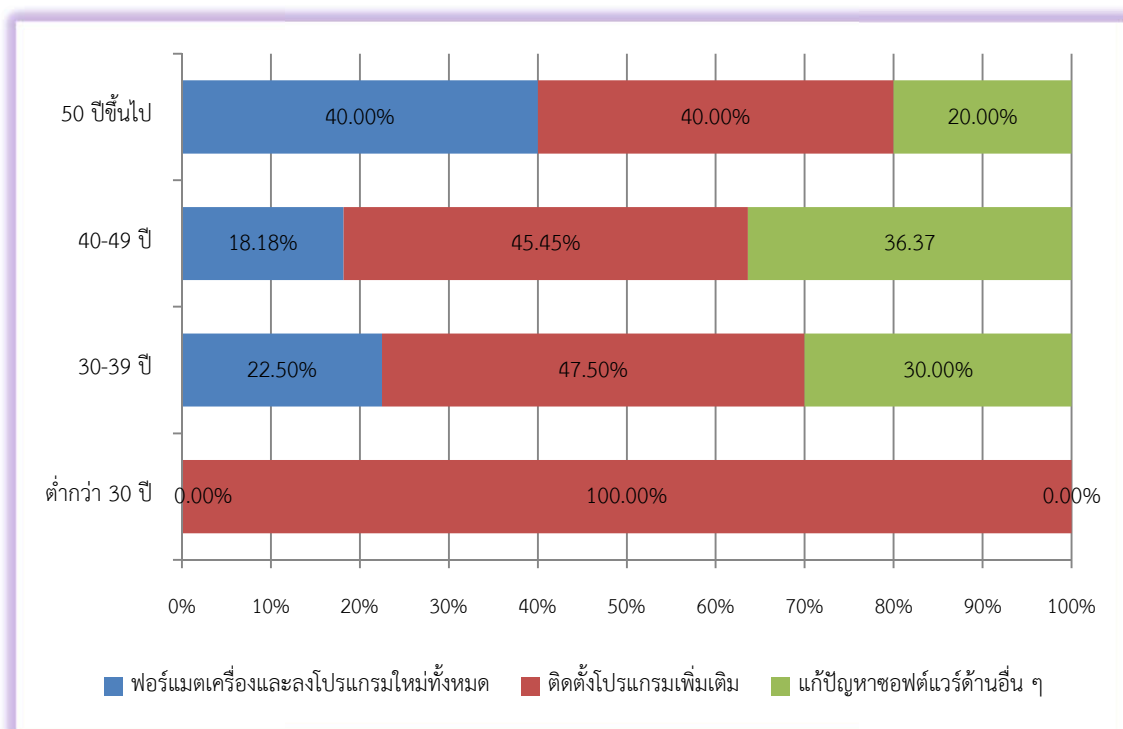
จากตารางที่ 4-16 เมื่อเปรียบเทียบผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามรายการที่บริการด้านซอฟต์แวร์ และอายุของผู้ใช้บริการ พบว่า

ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่อายุต่ำกว่า 30 ปี ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100.00 และไม่ได้ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการฟอร์แมตเครื่องและลงโปรแกรมใหม่ทั้งหมด และรายการแก้ปัญหาซอฟต์แวร์ด้านอื่น ๆ

ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอายุระหว่าง 30 - 39 ปี ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม มากที่สุด จำนวน 19 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมา ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการแก้ปัญหาซอฟต์แวร์ด้านอื่น ๆ จำนวน 12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.00 และใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการฟอร์แมตเครื่องและลงโปรแกรมใหม่ทั้งหมด น้อยที่สุด จำนวน 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.50

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอายุระหว่าง 40 – 49 ปี ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม มากที่สุด จำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมา ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการแก้ปัญหาซอฟต์แวร์ด้านอื่น ๆ จำนวน 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 36.37 และใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการฟอร์แมตเครื่องและลงโปรแกรมใหม่ทั้งหมด น้อยที่สุด จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.18

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการฟอร์แมตเครื่องและลงโปรแกรมใหม่ทั้งหมด และรายการติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม เท่ากัน จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.00 และใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการแก้ปัญหาซอฟต์แวร์ด้านอื่น ๆ จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.00



แผนภูมิที่ 4-16 แสดงร้อยละการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามรายการการบริการด้านซอฟต์แวร์ และอายุผู้ให้บริการ

จากแผนภูมิที่ 4-16 พบว่า ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่อายุต่ำกว่า 30 ปี ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม ร้อยละ 100.00 และไม่ได้ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการฟอร์แมตเครื่องและลงโปรแกรมใหม่ทั้งหมด และรายการแก้ปัญหาซอฟต์แวร์ด้านอื่น ๆ

ตารางที่ 4-17 แสดงจำนวนการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศปี พ.ศ. 2561 จำแนกตาม
รายการที่บริการด้านซอฟต์แวร์ และงานที่ผู้ใช้บริการสังกัด

หน่วย : ครั้ง

บริการด้านซอฟต์แวร์	สังกัด			
	งานบริการ และสวัสดิการ นักศึกษา	งานพัฒนา นักศึกษา	งานศิษย์เก่า สัมพันธ์	ผู้อำนวยการ และหน่วย อำนาจการ
ฟอร์แมตเครื่องและลงโปรแกรมใหม่ทั้งหมด	8 (25.00)	4 (22.22)	1 (20.00)	0 (00.00)
ติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม	16 (50.00)	9 (50.00)	1 (20.00)	1 (50.00)
แก้ปัญหาซอฟต์แวร์ด้านอื่น ๆ	8 (25.00)	5 (27.78)	3 (60.00)	1 (50.00)
รวม	32	18	5	2
(รวมร้อยละ)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)

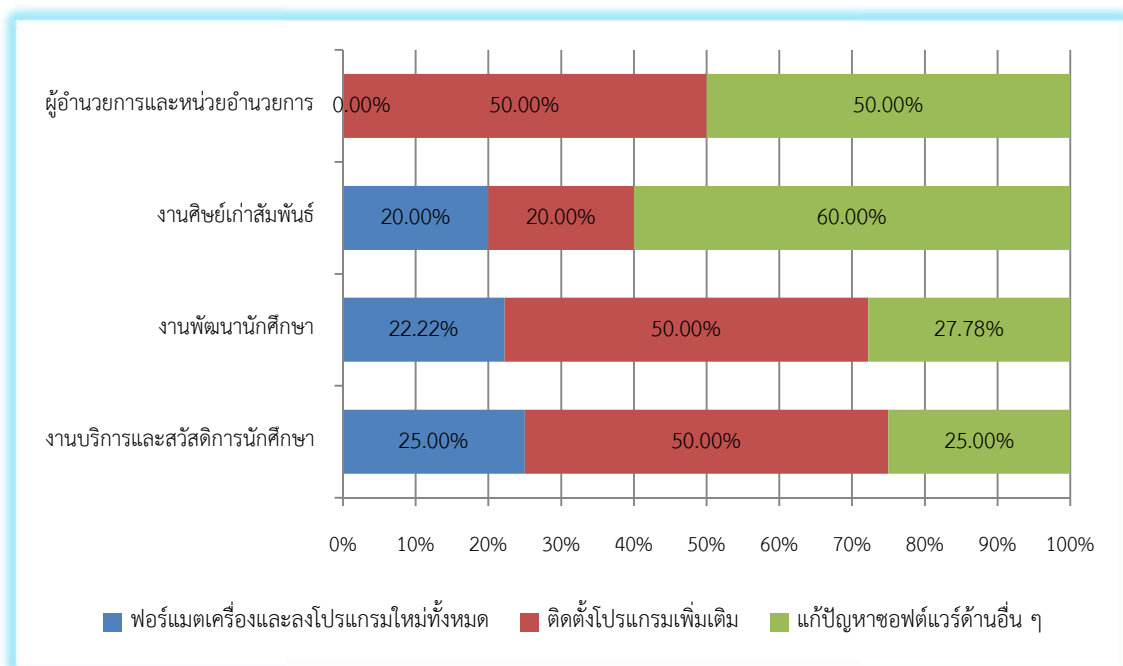
จากตารางที่ 4-17 เมื่อเปรียบเทียบผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามรายการที่บริการด้านซอฟต์แวร์ และงานที่ผู้ใช้บริการสังกัด พบว่า

ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สังกัดงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม มากที่สุด จำนวน 16 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการฟอร์แมตเครื่องและลงโปรแกรมใหม่ทั้งหมด และรายการแก้ปัญหาซอฟต์แวร์ด้านอื่น ๆ เท่ากัน จำนวน 8 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.00

ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สังกัดงานพัฒนานักศึกษา ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม มากที่สุด จำนวน 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการแก้ปัญหาซอฟต์แวร์ด้านอื่น ๆ จำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 27.78 และใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการฟอร์แมตเครื่องและลงโปรแกรมใหม่ทั้งหมด น้อยที่สุด จำนวน 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.22

ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สังกัดงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการแก้ปัญหาซอฟต์แวร์ด้านอื่น ๆ มากที่สุด จำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมา ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการฟอร์แมตเครื่องและลงโปรแกรมใหม่ทั้งหมด และรายการติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม เท่ากัน จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.00

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศผู้อำนวยการและผู้ให้บริการที่สังกัดหน่วยอำนาจการใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม และรายการแก้ปัญหาซอฟต์แวร์ด้านอื่น ๆ เท่ากัน จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.00 และไม่ได้ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการฟอร์แมตเครื่องและลงโปรแกรมใหม่ทั้งหมด



แผนภูมิที่ 4-17 แสดงร้อยละการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามรายการการบริการด้านซอฟต์แวร์ และงานที่ผู้ให้บริการสังกัด

จากแผนภูมิที่ 4-17 พบว่า ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สังกัดงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา และสังกัดงานพัฒนานักศึกษา ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม มากที่สุด ร้อยละ 50.00 ผู้ให้บริการที่สังกัดงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการแก้ปัญหาซอฟต์แวร์ด้านอื่น ๆ มากที่สุด ร้อยละ 60.00% และผู้อำนวยการและผู้ให้บริการที่สังกัดหน่วยอำนาจการใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม และรายการแก้ปัญหาซอฟต์แวร์ด้านอื่น ๆ เท่ากัน ร้อยละ 50.00

บทที่ 5

สรุปผลการวิเคราะห์ และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์การใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี พ.ศ. 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาแนวทางการให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการให้ความรู้ด้านการดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา

สรุปผลการวิเคราะห์

การใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปี พ.ศ. 2561 จำนวน 184 ครั้ง แบ่งการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 บริการ คือ

- 1) บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) บริการด้านระบบเครือข่าย
- 3) บริการด้านซอฟต์แวร์
- 4) บริการด้านฮาร์ดแวร์
- 5) บริการด้านการพิมพ์

และการบริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แบ่งโปรแกรมที่บริการให้คำปรึกษา จำนวน 5 บริการ คือ

- 1) บริการให้คำปรึกษาโปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด
- 2) บริการให้คำปรึกษาโปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซล
- 3) บริการให้คำปรึกษาโปรแกรมไมโครซอฟท์แอกเซส
- 4) บริการให้คำปรึกษาโปรแกรมด้านอินเทอร์เน็ต
- 5) บริการให้คำปรึกษาโปรแกรมด้านอื่น ๆ

และการบริการด้านซอฟต์แวร์ ได้แบ่งบริการ จำนวน 3 บริการ คือ

- 1) บริการฟอร์แมตเครื่องคอมพิวเตอร์และลงโปรแกรมใหม่ทั้งหมด
- 2) บริการติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม
- 3) บริการแก้ปัญหาซอฟต์แวร์ด้านอื่น ๆ

ซึ่งสามารถสรุปผลการวิเคราะห์การใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร
กองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปี พ.ศ. 2561 ได้ดังนี้

1. สรุปตามสถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2561 จำนวนทั้งสิ้น 184 ครั้ง พบว่า
ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นเพศหญิงใช้บริการ มากที่สุด จำนวน 138 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ
75.00 และผู้ให้บริการที่เป็นเพศชาย ใช้บริการจำนวน 46 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.00

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ใช้บริการมากที่สุด จำนวน
77 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.85 รองลงมา คือผู้ให้บริการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ใช้บริการจำนวน 45 ครั้ง
คิดเป็นร้อยละ 24.46 และผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ใช้บริการ น้อยที่สุด จำนวน 19 ครั้ง
คิดเป็นร้อยละ 10.32

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สังกัดงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา ใช้บริการ
มากที่สุด จำนวน 69 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคือผู้ให้บริการที่สังกัดงานพัฒนานักศึกษา
ใช้บริการจำนวน 56 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.43 และผู้ให้บริการที่สังกัดงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ ใช้บริการ
น้อยที่สุด จำนวน 19 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.33

2. สรุปตามบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้บริการด้านการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยี
สารสนเทศ มากที่สุด จำนวน 73 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.67 รองลงมา คือใช้บริการด้านระบบ
เครือข่าย จำนวน 35 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.02 และใช้บริการด้านฮาร์ดแวร์น้อยที่สุด จำนวน 9 ครั้ง
คิดเป็นร้อยละ 4.89

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัดงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา ใช้บริการ
ให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มากที่สุด จำนวน 31 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 44.93 รองลงมา
ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์ จำนวน 18 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.09 และไม่ได้ใช้บริการด้านฮาร์ดแวร์

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัดงานพัฒนานักศึกษา ใช้บริการด้านระบบ
เครือข่าย มากที่สุด จำนวน 15 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.79 รองลงมา ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้
เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 14 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.00 และ ใช้บริการด้านฮาร์ดแวร์ น้อยที่สุด
จำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.93

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัดงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ ใช้บริการด้านระบบ
เครือข่าย มากที่สุด จำนวน 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 31.58 รองลงมา ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์และ
ใช้บริการด้านการพิมพ์เท่ากัน จำนวน 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.05 และใช้บริการด้านฮาร์ดแวร์
น้อยที่สุด จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.53

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้อำนวยการและผู้ให้บริการที่สังกัดหน่วยราชการ ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มากที่สุด จำนวน 25 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมา ใช้บริการด้านการพิมพ์ จำนวน 7 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.50 และใช้บริการด้านซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ น้อยที่สุด จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.00

3. สรุปตามโปรแกรมที่บริการให้คำปรึกษา

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมด้านอื่น ๆ มากที่สุด จำนวน 24 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.88 รองลงมา ผู้ให้บริการให้คำปรึกษา การใช้โปรแกรม ไมโครซอฟท์เอกซ์เซล จำนวน 21 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.77 และ ผู้ให้บริการให้คำปรึกษาการใช้ โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด น้อยที่สุด จำนวน 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.22

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสังกัดงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา ใช้บริการ ให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซล มากที่สุด จำนวน 13 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.94 รองลงมา ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์แอคเซส จำนวน 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.03 และไม่ได้ใช้บริการให้คำปรึกษาโปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสังกัดงานพัฒนานักศึกษา ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้ โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซล มากที่สุด จำนวน 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมา ใช้บริการ ให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมด้านอื่น ๆ จำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 35.71 และไม่ได้ใช้บริการ ปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์แอคเซส

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสังกัดงานศิษย์เก่าสัมพันธ์ ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้ โปรแกรมด้านอินเทอร์เน็ต มากที่สุด จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมา ใช้บริการ ให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมด้านอื่น ๆ จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 33.33 และไม่ได้ใช้บริการให้ คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด การใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซล และการใช้ โปรแกรมไมโครซอฟท์แอคเซส

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศผู้อำนวยการและผู้ให้บริการที่สังกัดหน่วยราชการ ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมด้านอื่น ๆ มากที่สุด จำนวน 15 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมา ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ดและการใช้โปรแกรม ด้านอินเทอร์เน็ต เท่ากัน จำนวน 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.00 และไม่ได้ใช้บริการให้คำปรึกษาการใช้ โปรแกรมไมโครซอฟท์แอคเซส

4. สรุปตามการบริการด้านซอฟต์แวร์

ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม มากที่สุด จำนวน 27 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 47.37 รองลงมา ใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการแก้ปัญหาซอฟต์แวร์ด้านอื่น ๆ จำนวน 17 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.82 และใช้บริการด้านซอฟต์แวร์รายการฟอร์แมตเครื่องและลงโปรแกรมใหม่ทั้งหมด น้อยที่สุด จำนวน 13 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.81

ข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ ประจำปี พ.ศ. 2561 ผู้วิเคราะห์มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิเคราะห์ไปใช้

1.1 จากผลการวิเคราะห์ผู้ให้บริการด้านบริการให้คำปรึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มากที่สุด จำนวน 73 ครั้ง และเมื่อพิจารณาตามโปรแกรมที่บริการให้คำปรึกษา พบว่า ผู้ให้บริการปรึกษาโปรแกรมด้านอื่น ๆ (โปรแกรมด้านอื่น ๆ คือ โปรแกรมเฉพาะด้านที่ใช้ภายในหน่วยงาน เช่น โปรแกรมระบบประเมิน โปรแกรมระบบบริหารจัดการเอกสาร ฯลฯ) มากที่สุด จึงเห็นว่า ควรมีการจัดแลกเปลี่ยนเรียนรู้การใช้งานโปรแกรมบริหารจัดการภายในภายในหน่วยงาน และผู้ให้บริการให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซลเป็นลำดับรองลงมา จึงเสนอว่าควรมีการจัดอบรมการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซลให้กับบุคลากรทุกงาน และอาจเสริมในส่วนของโปรแกรมด้านอินเทอร์เน็ตให้บุคลากรที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป และอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์แอคเซสให้เฉพาะบุคลากรงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา โดยจัดอบรมเป็นกลุ่มย่อยตามกลุ่มผู้ใช้งานที่มีปัญหาเฉพาะด้าน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มทักษะด้านการใช้งานโปรแกรมต่าง ๆ และช่วยลดการใช้บริการให้คำปรึกษา

1.2 เนื่องจากมีผู้ให้บริการด้านระบบเครือข่าย และบริการด้านการพิมพ์ รองลงมา จำนวน 35 และ 34 ครั้ง ตามลำดับ จึงควรมีการรวบรวมปัญหาด้านระบบเครือข่ายและการใช้เครื่องพิมพ์ที่ผู้ให้บริการมาปรึกษา และจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนให้ความรู้ในการแก้ไขปัญหาด้านระบบเครือข่ายและปัญหาการใช้เครื่องพิมพ์เบื้องต้น เพื่อให้บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง รวมถึงการจัดทำคู่มือแก้ไขปัญหาด้านระบบเครือข่ายและปัญหาในการใช้เครื่องพิมพ์เบื้องต้นให้ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาตามคู่มือได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิเคราะห์ครั้งต่อไป

2.1 การวิเคราะห์ครั้งนี้เป็นวิเคราะห์การใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร กองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปี พ.ศ. 2561 ซึ่งเป็นโครงสร้างใหม่ของกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ปรับโครงสร้าง เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2561 จึงเห็นว่าควรมีการวิเคราะห์เรื่องการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกองพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอทุกปี และวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละปีต่อไป

2.2 การวิเคราะห์ครั้งนี้ ไม่ได้มีการวิเคราะห์เวลาที่ใช้ในการให้บริการ จึงเห็นว่า ในการวิเคราะห์ครั้งต่อไป ควรนำระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการมาวิเคราะห์ด้วย เพื่อให้สามารถคำนวณต้นทุนที่เกิดขึ้นได้

บรรณานุกรม

- กฤษณา บุตรपालะ. (2550). **การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย**. งานวิจัย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- กัญญรัตน์ อ่อนศรี. (2553). **การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดสระบุรี**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- จตุชัย แพงจันทร์ และอนุโชต วุฒิพรพงษ์. (2551). **เจาะระบบ Network** (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: ไอดีซี อินโฟ ดิสทริบิวเตอร์ เซ็นเตอร์.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2553). **การกระจายอำนาจกับการปฏิรูปประเทศไทย** (พิมพ์ครั้งที่ 1). : ศูนย์ส่งเสริมวัดกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2548). **เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 7**. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉัตรชัย เกตุทัต และมนัสชัย กิรติผจญ. (2558). **เครือข่ายคอมพิวเตอร์เบื้องต้น**. นนทบุรี: เอ็มพันธ์.
- ธีรลักษณ์ ธีรพัฒน์. (2554). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากรครูในโรงเรียนการศึกษาขั้นพื้นฐานเอกชน จังหวัดนนทบุรี**. สารนิพนธ์ หลักสูตรปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นพดล อินนา. (2549). **เทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์เพื่อการบริหารจัดการ**. กรุงเทพฯ: จามจู้รี่ โปรดักท์.
- นิศารัตน์ เชาวน์ปรีชา. (2556). **การพัฒนาการบริหารระบบสารสนเทศของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 1**. วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- พนิดา พานิชกุล. (2548). **เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)**. กรุงเทพฯ: เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์.
- พรรณณี สวนเพลง. (2552). **เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสำหรับการจัดการความรู้**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พจน์จ้ออากาศตรี สุวัตรชัย ลาภมาก. (2552). ความพึงพอใจต่อการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา กรมแพทย์ทหารอากาศ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิภพ อุดร. (2547). สามประสานเพื่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: เวลาดี.
- พิศาล พิทยาธรรวิวัฒน์. (2551). ติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ Intranet/Internet ฉบับผู้เริ่มต้น. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2548). เอกสารการสอนชุดวิชา เทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สาขาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- วรรณชัย กุสลาศรัย. (2552). แนวทางปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- วรรัตน์ อภินันท์กุล. (2551). แนวทางการพัฒนา ดำเนินการยกย่องครูภูมิปัญญาไทยในการจัดการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาการศึกษา เศรษฐกิจ และสังคมในท้องถิ่นอย่างครบวงจร. กรุงเทพฯ: สำนักงาน เลขาธิการสภาการศึกษา.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2550). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิรินันท์ เหลืองอภิมย์. (2559). การสื่อสารข้อมูลและเครือข่าย. นนทบุรี : ศูนย์หนังสือเมืองไทย.
- สมจิตร ขวัญแดง. (2560). สภาพปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- สุขุม เฉลยทรัพย์และคณะ. (2555). เทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุธี พงศาสกุลชัย และณรงค์ ลำดี. (2551). การสื่อสารข้อมูลและเครือข่ายคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ: เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์.
- สุวิช ธีระโคตร. (2554). เว็บไซต์: ทฤษฎีและหลักการ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค** (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุชา สีหาวัฒน์. (2553). **สภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 16**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ. (2548). **จิตวิทยาบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend)**. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อมรรัตน์ พวงทอง. (2555). **แนวทางการพัฒนาการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานโรงเรียนบ้านวังลุ่มเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5**. การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- อัมรินทร์ เพ็ชรกุล. (2556). **เครือข่ายคอมพิวเตอร์เบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: ชัคเชส มีเดีย.
- โอภาส เอี้ยวสิริวงศ์. (2559). **เครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร** (ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.