



วารสารวิชาการ อุตสาหกรรมศึกษา

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2555(41-47)

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้สารสนเทศ ของบุคลากรสำนักงานเขตจตุจักร

สนธิมาศ แซ่แต้

สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

**Factors Related to Efficiency and Effectiveness on the Use of Information System
by Official of Chatuchak District Office**

Sontimart SaiTaa

Division of Industrial Technology, Faculty of Education, Chandrakasem Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้สารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตจตุจักร ประชากรคือบุคลากรสำนักงานเขตจตุจักร จำนวน 95 คน ตัวแปรอิสระ คือปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ปัจจัยด้านการใช้งานระบบสารสนเทศ ปัจจัยด้านความเพียงพอต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านความเพียงพอต่อการฝึกอบรม ปัจจัยด้านความทันสมัยของระบบสารสนเทศ และปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ ตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล การใช้ระบบสารสนเทศ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรสำนักงานเขตจตุจักร มีความรู้ความเข้าใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 59.00 การใช้งานระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.11 ความเพียงพอต่อการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 2.52 ความเพียงพอต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับ น้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 2.31 ความทันสมัยของระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.02 และความพึงพอใจของระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.37 2) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานด้วยระบบสารสนเทศ ของบุคลากรสำนักงานเขตจตุจักรมี ประสิทธิภาพในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และมีประสิทธิผลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 3) ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($R = 0.04$) และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($R = 0.03$)

คำสำคัญ ระบบสารสนเทศ สำนักงานเขตจตุจักร

Abstract

The objectives of this research were to study Factors Related to the efficiency and effectiveness on the Use of Information System by Official of Chatuchak District Office. The populations were 95 employees. The independent variables were information system knowledge, the use of information system, adequacy of information system for working, adequacy of information system for training, modernity of information system and information system satisfaction. The dependent variables were efficiency and effectiveness on information system. Questionnaires were use to collect the data. The statistical tools were use to analyze the data were percentage, mean, standard deviation and Pearson product moment correlation. The result were as follows: 1) Chatuchak District Officers have knowledge on information system at moderate level or 59 percent and the use of information system in moderate level have average of 3.11, adequacy of information system for working in moderate level have average of 2.52, adequacy of information system for training in low level have average of 2.31, modernity of information system in moderate level have average of 3.02 and information system satisfaction in moderate level have average of 3.37. 2) Chatuchak District Officers have efficiency on information system at high level have the average of 3.56, have effectiveness on information system at high level have the average of 3.64. 3) Knowledge on information system have both significant the relationship with efficiency ($R = 0.04$) and effectiveness ($R = 0.03$) at 0.05 level.

Keyword: Information System, Chatuchak District Office

ภูมิหลัง

ปัจจุบันนี้ในสังคมเมืองนับว่าเป็นยุคสุดท้ายที่มีการเปลี่ยนแปลงของโลกเร็วมากทั้งทางธรรมชาติ และทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการสื่อสารซึ่งมีผลต่อการดำเนินชีวิตของคนในสังคมเมืองเป็นอย่างมาก จึงทำให้องค์กรต่างๆหันมาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกันมากขึ้น มีการใช้คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตกันอย่างแพร่หลายซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการปรับตัวให้เข้ากับสภาพปัญหาต่างๆ ของการดำเนินชีวิตในสังคมเมืองที่บุคลากรขององค์กรไม่สามารถควบคุมเวลาการทำงานให้อยู่ในเวลาปกติได้เนื่องจากการเกิดปัญหาการจราจรอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ ฝนตก น้ำท่วม รถติด ซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคในการควบคุมเวลาของบุคลากรในเขตกรุงเทพฯ การใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรจึงเป็นวิธีที่สามารถแก้ไขปัญหาระยะเวลาในการทำงานได้เป็นอย่างดี และจำเป็นต้องพัฒนาให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สารสนเทศสมัยใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเมื่อเทียบกับในอดีตเมื่อประมาณ 10 ปีที่ผ่านมา ได้ทำให้

จำนวนผู้ใช้สารสนเทศมีเพิ่มขึ้นทุกวัน และได้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งที่จำเป็นต่อการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจในปัจจุบันสารสนเทศเหล่านี้ได้แก่ อินเทอร์เน็ต การประชุมวิดีโอทางไกล ระบบเครือข่าย และระบบสารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์และตัดสินใจ นอกจากนี้เทคโนโลยีเหล่านี้ยังถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรในอนาคต ดังจะเห็นได้จาก เดฟ อุลริช ปรมาจารย์ทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ระบุว่าสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญอันหนึ่งที่จะมีบทบาทสำคัญต่อการแข่งขันธุรกิจในอนาคตเช่นเดียวกับ คัมมิ่ง และเวอร์รี่ ผู้เชี่ยวชาญในด้านการพัฒนาองค์กรและการบริหารการเปลี่ยนแปลงได้จัดให้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กรในปัจจุบันหลายๆ องค์กรให้ความสนใจกับการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารสารสนเทศที่ใช้กันในปัจจุบันจึงถือว่าเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญที่จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูล การแก้ไขเปลี่ยนแปลง การเรียกดูข้อมูล การประมวลผล การใช้งานร่วมกันแบบหลายๆ คน และการวิเคราะห์ข้อมูลทำได้ง่ายขึ้น

สนธิมาศ แซ่แต้

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2555(41-47)

มีค่าใช้จ่ายต่ำลง เพิ่มคุณค่าและประโยชน์ในการใช้งาน ข้อมูล และสารสนเทศที่ได้มาจะมีคุณภาพในการนำไปวิเคราะห์และใช้งานมากเพิ่มขึ้น ในขณะที่เดียวกันเทคโนโลยียังสามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการผลิตและการทำงานให้มีต้นทุนที่ต่ำลง ใช้เวลาในการทำงานที่ลดลง และได้สินค้าหรือผลลัพธ์ที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น(เสกสิทธิ์ คุณศรี ,2550)

หลักสำคัญสำหรับการประยุกต์ใช้สารสนเทศนั้น ควรเข้าใจและตระหนักถึงความจำเป็น ความคุ้มค่า และประโยชน์สูงสุด ต้องมองให้ละเอียดถี่ถ้วนด้วยว่าเทคโนโลยีสารสนเทศแต่ละประเภทมีศักยภาพหรือสามารถทำอะไรได้บ้าง แล้วจึงนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาช่วยให้องค์กรสามารถทำงานในลักษณะใหม่ หรือนำมาใช้เพื่อช่วยแก้ปัญหาที่ประสบอยู่ จึงจะเกิดผลของการปรับปรุงในองค์กรอย่างแท้จริง สารสนเทศจะมีผลทำให้สังคมในยุคข้อมูลข่าวสารเน้นการให้บริการและการเข้าถึงประชาชนมากยิ่งขึ้น เพราะการติดต่อสื่อสารกันอย่างรวดเร็วถูกต้องแม่นยำนั้น ได้มีการเชื่อมโยงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นเครื่องมือสื่อกลางหนึ่งของการติดต่อสื่อสารในทุกๆ องค์กรและสังคม ดังนั้นจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่ผู้นำในองค์กรของรัฐควรที่จะตระหนักและเข้าใจถึงการประยุกต์ใช้ อีกทั้งยังเล็งเห็นคุณประโยชน์และความคุ้มค่าอย่างแท้จริงในการใช้และพัฒนากระบวนการทำงานที่ประยุกต์มาจากเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างไรก็ตาม การสร้างให้ภาครัฐเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์แบบนั้นต้องใช้งบประมาณสูงและใช้เวลาในการเตรียมการนาน ซึ่งในปัจจุบันสถานการณ์บ้านเมืองยังไม่ฟื้นตัวเต็มที่ โครงการต่างๆ ก็ต้องชะงักตัว แต่การสร้างแผนงานและวิสัยทัศน์ที่ดีเกี่ยวกับการทำให้ภาครัฐมีประสิทธิภาพมากขึ้นก็สามารถปฏิบัติได้ สิ่งที่ต้องตระหนักและสร้างความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยี ก็คือสารสนเทศ ทั้งนี้ เพราะทรัพยากรส่วนหนึ่งของภาครัฐในปัจจุบันคือสารสนเทศที่เป็นข้อมูลจริง ถูกต้อง แม่นยำ โปร่งใส ซึ่งเทคโนโลยีได้เข้ามาจับและใช้เป็นเครื่องมือของการทำให้สารสนเทศเข้าถึงประชาชน เพื่อ

ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง (ภมรพรรณ วงศ์เงิน,2552)

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสารสนเทศในสำนักงานเขตจตุจักรเพื่อต้องการทราบ ปัจจัยใดบ้างที่ผู้ใช้บริการนำมาเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ รวมถึงการนำผลจากการวิจัยไปเสนอผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันดำเนินการปรับปรุงพัฒนางานด้านการใช้ระบบสารสนเทศในสำนักงานเขต โดยมุ่งเน้นการใช้บริการที่เกิดความประทับใจ ความถูกต้องแม่นยำ และความสะดวกรวดเร็วในการใช้สารสนเทศ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตจตุจักร
2. เพื่อ ศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตจตุจักร

ความสำคัญของการวิจัย

1. สามารถนำข้อมูลจากผลการวิจัยไปช่วยแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตจตุจักร
2. สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุง พัฒนา และแก้ไขให้บุคลากรสำนักงานเขตใช้งานสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
3. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพทางความรู้ในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเขตจตุจักร

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านเนื้อหา ใช้ขอบเขตด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System) หรือ MIS คือระบบที่ให้สารสนเทศที่ผู้บริหารต้องการ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะรวมทั้ง สารสนเทศ

สนธิมาศ แซ่แต้

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2555(41-47)

ภายในและภายนอก สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งในอดีตและปัจจุบัน รวมทั้งสิ่งที่คาดว่าจะเป็นในอนาคต นอกจากนี้ระบบเอ็มไอเอสจะต้องให้สารสนเทศ ในช่วงเวลาที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการวางแผนการควบคุมและการปฏิบัติการขององค์กรได้อย่างถูกต้อง

ประชากร การวิจัยครั้งนี้ด้านประชากร คือ บุคลากรสำนักงานเขตจตุจักร สถานที่ทำการวิจัยคือ สำนักงานเขตจตุจักร

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตจตุจักร ปัจจัยประกอบด้วย

1. ด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ
2. ด้านการใช้งานระบบสารสนเทศ
3. ด้านความเพียงพอต่อการใช้งาน
4. ด้านความเพียงพอต่อการฝึกอบรม
5. ด้านความทันสมัยของระบบสารสนเทศ และ
6. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล การใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตจตุจักร

สมมติฐานในการวิจัย

1. สำนักงานเขตจตุจักรมีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับดี
2. ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ด้านทัศนคติต่อการทำงานด้วยระบบสารสนเทศ ด้านความเพียงพอต่อการใช้งาน ด้านความเพียงพอต่อการฝึกอบรม ด้านความทันสมัยของระบบสารสนเทศ และ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผล การใช้ระบบสารสนเทศของสำนักงานเขตจตุจักร

สรุปผลการวิจัย

1. บุคลากรสำนักงานเขตจตุจักร เป็นหญิงมากกว่าชายโดยเป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.63 และเป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 47.37 ส่วนใหญ่อายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.79 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.11 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 26 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.11 รองลงมา มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี และ 11 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.05 เท่ากัน ส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.79 รองลงมา มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.27 และ มีรายได้ 30,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.16

2. บุคลากรสำนักงานเขตจตุจักร มีความรู้ความเข้าใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 59.00 การใช้ระบบสารสนเทศโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 พิจารณาเป็นรายด้านดังนี้ ด้านการใช้งานระบบสารสนเทศในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ด้านความเพียงพอต่อการใช้งานในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2. ด้านความเพียงพอต่อการฝึกอบรมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31 ด้านความทันสมัยของระบบสารสนเทศในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 และ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

3. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานด้วยระบบสารสนเทศ ของบุคลากรสำนักงานเขตจตุจักรมีประสิทธิภาพในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และมีประสิทธิผลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

4. ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($R = 0.04$) ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($R = 0.03$) ปัจจัยด้าน การใช้งานระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

สนธิมาศ แซ่แต้

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2555(41-47)

ระดับ .05 ($R = 0.08$) ปัจจัยด้านการใช้งานระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($R = 0.05$) ปัจจัยด้านความทันสมัยของระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($R = 0.014$) ปัจจัยด้านความทันสมัยของระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($R = 0.023$) ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($R = 0.018$) ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($R = 0.021$)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. บุคลากรสำนักงานเขตจตุจักร เป็นหญิงมากกว่าชายโดยเป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.63 และเป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 47.37 ส่วนใหญ่อายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.79 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.11 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 26 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.11 รองลงมา มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี และ 11 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.05 เท่ากัน ส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.79 รองลงมา มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.27 และมีรายได้ 30,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.16

2. บุคลากรสำนักงานเขตจตุจักร มีความรู้ความเข้าใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตจตุจักร โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าคะแนนความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ เฉลี่ยร้อยละ 59.00 อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยวัฒน์ รุ่งรักษอดีศัย (2552) ที่ศึกษา ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ตโปรดคอล เทเลวิชั่นผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการระบบไอพีทีวี มีความพึงพอใจต่อระบบโดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลางที่มี

ค่าเฉลี่ย 2.5 การใช้ระบบสารสนเทศในด้านต่างๆ โดยรวม มีทัศนคติต่อการใช้ระบบสารสนเทศในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 มีทัศนคติต่อการใช้ระบบสารสนเทศรายด้านดังนี้ มีทัศนคติด้านการใช้งานระบบสารสนเทศในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 มีทัศนคติด้านความเพียงพอต่อการใช้งานในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 มีทัศนคติด้านความเพียงพอต่อการฝึกอบรมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31 มีทัศนคติด้านความทันสมัยของระบบสารสนเทศในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 และมีทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 สอดคล้องกับ งานวิจัยของ สมชาติ พิกุลแย้ม (2552) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ใช้บริการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการใช้บริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าสอดคล้องกับสมมติฐาน 2) ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลต่อการใช้บริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าปัจจัยด้านเพศ ด้านอายุ ด้านอาชีพ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานด้วยระบบสารสนเทศ ของบุคลากรสำนักงานเขตจตุจักร บุคลากรสำนักงานเขตจตุจักรมีประสิทธิผลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และมีประสิทธิผลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 สอดคล้องกับ ชัยรัตน์ จุสปาโล (2554) ที่กล่าวว่าในบทความ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ สำหรับ ธุรกิจภาคเอกชน ว่า ระบบสารสนเทศช่วยให้เกิดงานประยุกต์ที่ทำให้เกิดข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์แก่หน่วยงาน ช่วยสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงทางกลยุทธ์ เช่น การทำรีเอนจิเนียริง และช่วยให้ได้รับข่าวกรอง (intelligence) ทางธุรกิจ ด้วยการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์สารสนเทศเกี่ยวกับนวัตกรรม คู่แข่ง ตลาด และ การ

สนธิมาศ แซ่แต้

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2555(41-47)

เปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม การที่บริษัทจะปฏิบัติงานอย่างได้ผลนั้นจำเป็นที่บริษัทจะต้องใช้ระบบสารสนเทศ บริษัทสามารถดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจไปด้วยและขณะเดียวกันก็สามารถลดข้อผิดพลาดและความสูญเสียได้ด้วย เป้าหมายหลักของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงานก็คือการทำให้อุปกรณ์พึงพอใจ และทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันด้วยการลดต้นทุนและปรับบริการให้ดีขึ้น ความสำเร็จขององค์กรใด ๆ นั้นส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับคุณภาพในการตัดสินใจของฝ่ายจัดการ ถ้าหากการตัดสินใจต้องใช้สารสนเทศจำนวนมากและต้องคำนวณหรือประมวลผลที่ซับซ้อนแล้ว ระบบสารสนเทศจะเป็นประโยชน์มาก ระบบสารสนเทศที่ช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารมีอยู่หลายแบบด้วยกัน เช่น ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (DSS) ระบบสารสนเทศผู้บริหาร (EIS) และระบบผู้เชี่ยวชาญ ได้พิจารณาประเภทระบบสารสนเทศแบบต่าง ๆ และความเชื่อมโยงไปยังฟังก์ชันต่าง ๆ ในองค์กร ความสัมพันธ์กับความจำเป็นทางธุรกิจ และระดับการจัดการในองค์กร โดยปกติเราสามารถแบ่งประเภทของระบบสารสนเทศได้ตามระดับความซับซ้อนของระบบ และประเภทของงานที่ระบบนั้นช่วยสนับสนุน แสดงว่าหน่วยงานต้องการระบบสารสนเทศแบบใดบ้างโดยแยกตามระดับของการปฏิบัติงานและการบริหาร ท้ายไปแล้วความสัมพันธ์นั้นจะเป็นจริง แต่ความต้องการสารสนเทศจะแตกต่างกันมาก หากระบบสารสนเทศสามารถให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ต้องการในทุกระดับของหน่วยงานได้แล้วความสัมพันธ์แบบนี้จะไม่ค่อยถูกต้องกับความจริงนัก

4. ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($R = 0.04$) ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($R = 0.03$) ปัจจัยด้านการใช้งานระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($R = 0.08$) ปัจจัยด้านการใช้งานระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($R = 0.05$) ปัจจัยด้านความทันสมัย

ของระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($R = 0.014$) ปัจจัยด้านความทันสมัยของระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($R = 0.023$) ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($R = 0.018$) ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($R = 0.021$) สอดคล้องกับอนุทิน จิตตะสิริ.(2541 อ้างอิงจาก สุจิรา มณีจันทร์) ศึกษาการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานของสำนักงานที่ดิน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาพระโขนง เป็นการศึกษาถึงการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในองค์การ ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรยอมรับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากขึ้น แต่เนื่องจากยังอยู่ในขั้นทดลองและยังไม่ได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เต็มรูปแบบของการทำงาน เช่น ในการออกใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น จึงเป็นการประเมินผลในขณะทดลอง เพื่อปรับปรุงการทำงานต่อไป สำหรับปัจจัยภายในความพึงพอใจและความไม่พอใจของบุคลากรมีความสัมพันธ์ต่อการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อพัฒนาองค์การ ปัจจัยภายนอกไม่มีผลกับความสัมพันธ์การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อพัฒนาองค์การ

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักงานเขตจตุจักรควรปรับปรุงระบบการจัดอบรมการใช้ระบบสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. สำนักงานเขตจตุจักรควรจัดหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ให้เพียงพอ และมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

ชัยรัตน์ จุสปาโล (2554) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ สำหรับ ธุรกิจภาคเอกชน มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ สงขลา

สนธิมาศ แซ่แต้

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2555(41-47)

ชัยวัฒน์ รุ่งรักษ่อติศัย (2552) ความคิดเห็นของ
ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ต
โพรโตคอลเทเลวิชั่น วารสารวิชาการอุตสาหกรรม
ศึกษาปีที่ 3 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2552
(108-112)

ภมรพรรณ วงศ์เงิน. (2550). หลักสำคัญสำหรับการ
ประยุกต์ใช้สารสนเทศ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
สมชาติ พิกุลแย้ม (2552) ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ
ติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัท ทีโอที
จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ลาดพร้าว
กรุงเทพมหานครฯ วารสารวิชาการอุตสาหกรรม
ศึกษา ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2552
(100-104)

เสกสิทธิ์ คุณศรี. (2550). สารสนเทศสมัยใหม่. สืบค้นจาก
<http://kcenter.anamai.moph.go.th/> เมื่อวันที่ 1
มกราคม 2554