



การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวัง ของพนักงานที่มี
ต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ
โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

วีรญา นามเมือง

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2553

**A Study Of Present Status, Minimum Requirements And Expectations Of
Employees Towards Information Technology Service At National
Telecommunication Commission In Bangkok Metropolitan Area**

Weeraya Nammuang

**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science**

Department of Telecommunications Management

Graduate School, Dhurakij Pundit University

2010

เลขทะเบียน.....	0215646
วันลงทะเบียน.....	- 4 มิ.ย. 2554
เลขเรียกหนังสือ.....	384.3
	วช26ก
	[2553]
	ก 2

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและการให้คำแนะนำจาก น.อ. ดร. วีระชัย เชาว์กำเหนิด อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ ข้อคิดเห็น ทั้งหลักการทฤษฎี แนวคิด และให้คำปรึกษา รวมทั้งข้อปฏิบัติต่าง ๆ สำหรับการ ดำเนินการวิจัย ตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสารนิพนธ์เสร็จสมบูรณ์และถูกต้องที่สุด อันเป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอกราบ ขอบพระคุณ รศ.ดร.ธเนศ ธนิตย์ธีรพันธ์ ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ และดร.ประศาสน์ จันทราทิพย์ กรรมการสอบสารนิพนธ์ ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่ให้โอกาสใน การศึกษาครั้งนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคณาจารย์ทุกท่านที่กรุณาถ่ายทอดความรู้ให้การอบรม คุณแล นิสิตให้มีความรู้ความสามารถในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ รวมทั้งขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทุก ท่านที่กรุณาให้คำปรึกษาช่วยเหลือในการตรวจสอบความสมบูรณ์ และความ ถูกต้องของ เครื่องมือ เพื่อให้การวิจัยมีความตรงเชิงคุณภาพมากยิ่งขึ้นและขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา พี่ชาย พี่สาว ที่เฝ้าดูแล ให้กำลังใจ ให้โอกาสในการศึกษา อบรมสั่งสอน และเกื้อหนุนในทุก ๆ ด้าน อันใดที่พึงจะเกิดจากสารนิพนธ์ ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่พระคุณบิดา มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์ของผู้วิจัยที่สร้างพื้นฐาน ในการศึกษาให้แก่ผู้วิจัย

วีรญา นามเมือง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
สารบัญภาพ.....	๙
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของการวิจัย.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	14
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	14
1.4 ตารางแสดงระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัย.....	15
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	15
1.6 คำนิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	16
2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	17
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสารสนเทศ.....	27
2.3 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.....	35
2.4 เขตของความอดทน (The Zone of Tolerance).....	41
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
2.6 บทสรุป.....	44
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	46
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	53

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
4.1 สถานภาพส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม.....	58
4.2 การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร.....	58
4.3 การศึกษาเปรียบเทียบสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร.....	74
4.4 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร.....	101
5. สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	102
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	102
5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	102
5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	102
5.4 สรุปผลการวิจัย.....	103
5.5 อภิปรายผลการวิจัย.....	106
5.6 ข้อเสนอแนะ.....	108
บรรณานุกรม.....	111
ภาคผนวก.....	115
ก. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	116
ข. หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินและวิเคราะห์แบบสอบถาม.....	122
ค. หนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิจัย.....	128
ง. แผนภาพแสดงขั้นตอนในการให้บริการด้านสารสนเทศ.....	130
ประวัติผู้เขียน.....	138

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แสดงสถิติการแก้ปัญหาของระบบภายในสำนักงาน กทช. ประจำปี พ.ศ. 2551.....	9
1.2 แสดงสถิติปริมาณการใช้ข้อมูล รับ – ส่ง ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคของสำนักงาน กทช.	12
1.3 แสดง Gantt chart แสดงระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย.....	15
2.1 แสดงการเปรียบเทียบประเภทของระบบสารสนเทศ.....	29
3.1 แสดงจำนวนประชากร และขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้แทนประชากร.....	47
3.2 แสดงจำนวนหลักเกณฑ์และแปลความหมาย.....	50
3.3 แสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	52
4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง.....	57
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้าน สารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ใน กรุงเทพมหานครในภาพรวม ตามสภาพปัจจุบัน.....	59
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามสภาพปัจจุบัน.....	59
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร ตามสภาพปัจจุบัน.....	61
4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านระบบสารสนเทศ ตามสภาพปัจจุบัน.....	62
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม ตามสภาพที่ยอมรับได้.....	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามสภาพที่ยอมรับได้.....	65
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร ตามสภาพที่ยอมรับได้.....	66
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านระบบสารสนเทศ ตามสภาพที่ยอมรับได้.....	68
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้าน สารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ใน กรุงเทพมหานครในภาพรวม ตามความคาดหวัง.....	69
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้าน สารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ใน กรุงเทพมหานครด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามความคาดหวัง.....	70
4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้าน สารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ใน กรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร ตามความคาดหวัง.....	71
4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้าน สารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ใน กรุงเทพมหานครด้านระบบสารสนเทศ ตามความคาดหวัง.....	72
4.14 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความ คาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการ กิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านเครือข่าย และเครื่องคอมพิวเตอร์.....	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความ คาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการ กิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร.....	77
4.16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความ คาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการ การกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านระบบสารสนเทศ.....	79
4.17 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้และความ คาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการ กิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานครในภาพรวม.....	81
4.18 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้และความ คาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการ กิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร โดยสรุป.....	82
4.19 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสูงสุดที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงาน คณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านเครือข่ายและ เครื่องคอมพิวเตอร์.....	84
4.20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสูงสุดที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงาน คณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานครด้านบุคลากร.....	86
4.21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสูงสุดที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงาน คณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านระบบสารสนเทศ.....	88
4.22 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงาน คณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์.....	90
4.23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงาน คณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานครด้านบุคลากร.....	94
2.24 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงาน คณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านระบบสารสนเทศ.....	94
2.25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์.....	96
2.26 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร.....	98
2.27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านระบบสารสนเทศ.....	99
2.28 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง การให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคม แห่งชาติในกรุงเทพมหานครที่ควรปรับปรุงและไม่ควรปรับปรุง.....	101

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงระบบเครือข่ายสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ	6
1.2 แสดงระบบเครือข่ายศูนย์คอมพิวเตอร์	7
1.3 แสดงรูปแบบการเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Virtual Private Network).....	7
1.4 แสดงอุปกรณ์เครือข่ายภายในสำนักงาน กทช.	8
1.5 แสดงการเปรียบเทียบสถิติการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง.....	10
1.6 แสดงการเปรียบเทียบสถิติการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายและระบบ Internet.....	10
1.7 แสดงสถิติการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงรายเดือน.....	11
1.8 แสดงสถิติการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายและระบบ Internet รายเดือน.....	11
1.9 แสดงสถิติปริมาณการใช้ข้อมูล รับ – ส่ง ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั้งในส่วนกลาง และในส่วนภูมิภาคของสำนักงาน กทช. ประจำปี พ.ศ. 2550 เปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2551.....	13
2.1 แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	19
2.2 แสดงกระบวนการในการให้บริการ.....	20
2.3 แสดงระบบสารสนเทศจำแนกตามระดับการบริหารและขอบเขตหน้าที่ในการ ปฏิบัติงานในองค์กร.....	34
2.4 แสดงโครงสร้างของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ.....	38
4.1 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความ คาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการ กิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านเครือข่าย และเครื่องคอมพิวเตอร์.....	76
4.2 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความ คาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการ กิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานครด้านบุคลากร.....	78
4.3 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความ คาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการ กิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานครด้านระบบสารสนเทศ.....	80

สารบัญญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
4.4 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความ คาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม.....	82
4.5 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความ คาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร โดยสรุป.....	83

หัวข้อสารนิพนธ์

การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวัง
ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงาน
สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
ในกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
วีรญา นามเมือง

ชื่อผู้เขียน

น.อ. ดร. วีระชัย เชาว์กำเนิด

อาจารย์ที่ปรึกษา

การจัดการโทรคมนาคม

สาขาวิชา

ปีการศึกษา

2553

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย พนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานปฏิบัติการระดับสูง พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง และพนักงานปฏิบัติการระดับต้น ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จำนวนรวมทั้งสิ้น 240 คน ในการให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า 7 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9724 โดยศึกษาถึงองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านบุคลากร และด้านระบบสารสนเทศ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสูงสุดที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังกับสภาพปัจจุบันของการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันสูงสุดในด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้แก่ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับการใช้งานด้านบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ ส่วนด้านระบบสารสนเทศ ได้แก่ การค้นคืน การกู้คืนข้อมูลและการสำรองข้อมูลเมื่อมีการเสียหาย โดยในสภาพปัจจุบันด้านที่ควรมีการปรับปรุงมากที่สุดในด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้แก่ การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งานโดยการเช่า ด้านบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ และด้านระบบสารสนเทศ ได้แก่ การค้นคืน การกู้คืนข้อมูลและการสำรองข้อมูลเมื่อมีการเสียหาย

ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสูงสุดที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังกับสภาพที่ยอมรับได้ของการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันสูงสุดในด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ความเร็วในการเชื่อมต่อเครือข่ายภายใน ด้านบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ ส่วนด้านระบบสารสนเทศ ได้แก่ การค้นคืน การกู้คืนข้อมูลและการสำรองข้อมูลเมื่อมีการเสียหาย โดยในสภาพที่ยอมรับได้ด้านที่ควรมีการปรับปรุงมากที่สุดในด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ความเร็วในการเชื่อมต่อเครือข่ายภายใน ด้านบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ และด้านระบบสารสนเทศ ได้แก่ การค้นคืน การกู้คืนข้อมูลและการสำรองข้อมูลเมื่อมีการเสียหาย

คำสำคัญ : สภาพปัจจุบัน / สภาพที่ยอมรับได้ / ความคาดหวัง / การให้บริการด้านสารสนเทศ

Thematic Paper Title	A Study Of Present Status, Minimum Requirements And Expectations Of Employees Towards Information Technology Service At National Telecommunication Commission In Bangkok Metropolitan Area
Author	Weeraya Nammuang
Thematic Paper Advisor	Gp.Capt.Dr.Weerachai Chaokamnerd
Department	Telecommunications Management
Academic	2010

ABSTRACT

The research aimed to study the current situation, minimum requirements and expectations of the National Telecommunication Commission's Competent Official in Bangkok who worked towards information technology service. The sampling group selected by purposive sampling was 240 the National Telecommunication Commission's Competent Official, were operating level including Staff Operating Official level, Operating Official level medium, and Elementary Operating Official level, to give the information and proposal by Stratified Random Sampling method. An instrument used for data collection was a questionnaire with a 7-rating scale. The Coefficient was 0.9724 data is analyzed as follows: (1) Networking and Computer (2) Personnel and (3) Information system. Data were analyzed by using mean (\bar{X}), Standard Deviation (S.D.)

The results of the study were the differences between the expectation, which can be accepted, highest mean and the acceptable highest mean of the National Telecommunication Commission current information service in Bangkok was the different highest mean is (1) the Network and Computer that is networking connection, such as intranet, mail system, electronic system, and licensing system. (2) Personnel that is adequate the service officer. (3) Information system that is an information retrieval, data recovery, and data backup when damaged. At the present time, the Networking and Computer must be improve by provide a sufficient number of computer to the users service with rent. Personnel must be improve by provide adequate the

service officer. And Information system must be improve by information retrieval, data recovery, and data backup when damaged.

The differences between the expectation, which can be accepted, highest mean and the acceptable highest mean of the National Telecommunication Commission current information service in Bangkok was the different highest mean is (1) the Network and Computer, that is an internal networking connection (2) Personnel, that is adequate the service officer. (3) Information system, that is an information retrieval, data recovery, and data backup when damaged. The different expectation, which can be accepted, highest mean which must be improve by (1) the Network and Computer, that is speed connection (2) Personnel, that is adequate the service officer. (3) Information system, that is information retrieval, data recovery, and data backup when damaged.

Keywords : Present Status/Minimum Requirements/Expectations/ Information
Technology Service

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในปัจจุบันระบบสารสนเทศกลายเป็นส่วนสำคัญและเป็นกลไกหลักในการสนับสนุนให้กระบวนการทำงานมีความกระชับมากขึ้น ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้ผู้บริหาร ผู้ชำนาญการ ผู้เชี่ยวชาญ หรือพนักงานในองค์กร มีความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ระบบสารสนเทศ เพื่อจะนำไปสู่ความเข้าใจในหน้าที่การทำงาน ประกอบการตัดสินใจทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว มีผลผลิตเพิ่มขึ้น การบริการมีคุณภาพมากขึ้น และที่สำคัญ คือ การลดค่าใช้จ่าย ทำให้การใช้บริการสารสนเทศได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง ส่วนรูปแบบของการนำสารสนเทศไปใช้มีความหลากหลาย เช่น การใช้เพื่อการผลิตสารสนเทศที่เป็นเอกสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ การเผยแพร่สารสนเทศบนสัญญาณสื่อสารทุกรูปแบบ การใช้สารสนเทศประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารการรวบรวม และการจัดเก็บสารสนเทศให้เป็นระบบระเบียบ เพื่อประสิทธิภาพในการสืบค้นและเรียกใช้งานในภายหลัง ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว (วิชิต สุขทร, รัชดาภรณ์ คิ้วงชู และมโนรส บริรักษ์อรวิวิท , 2549 : 122)

สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กทช.) ได้ให้ความสำคัญต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและทันสมัยมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กรและการทำงาน ด้วยการดำเนินการจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาช่วยเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ด้านการสนับสนุนการบริหารของสำนักงาน กทช. (Back Office)

สำนักงาน กทช. ได้ดำเนินการจัดหาและพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน รับ - ส่งเอกสาร การบริหารจัดการเอกสารต่าง ๆ การจองใช้ทรัพยากรของสำนักงาน กทช. ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบ E-mail และการบริหารจัดการการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ โดยปรับปรุงระบบ Human Resources Management System : HRIS ให้สามารถรองรับการดำเนินการตามระบบการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลของกรมบัญชีกลาง ซึ่งเป็นสวัสดิการที่ให้บริการแก่พนักงานของสำนักงาน กทช. ได้ถูกต้อง ครบถ้วนและสมบูรณ์ รวมถึงศึกษาวิเคราะห์ความต้องการในการนำระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการสนับสนุนการบริหารงานของสำนักงาน กทข. ในหลายด้าน โดยจัดจ้างที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาบริหารและจัดหาเครื่องมือสำหรับพัฒนาระบบและรายงานลักษณะ Business Intelligence (BI) ทำให้ สำนักงาน กทข. มีระบบการจัดการสำนักงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

- 1) ระบบสารสนเทศสำหรับสนับสนุนการออกใบอนุญาตการประกอบกิจการโทรคมนาคม
- 2) ระบบบริหารการเงิน การบัญชี ระบบการจัดการรายได้ ระบบบริหารสินทรัพย์และการพัสดุ
- 3) ระบบสวัสดิการและการสงเคราะห์พนักงานสำนักงาน กทข.
- 4) ระบบเบิกจ่ายตรงเงินสวัสดิการรักษายาบาลสำนักงาน กทข.
- 5) ระบบการบริหารความถี่วิทยุอัตโนมัติ (Automated Spectrum Management System : ASMS)
- 6) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ยังได้ดำเนินการจัดทำระบบการจัดเก็บเอกสารและจัดทำเครื่องมือช่วยค้นเอกสารการประชุม กทข. ซึ่งนับเป็นการเริ่มต้นของการวางระบบจัดเก็บเอกสารข้อมูลการประชุม กทข. ให้เป็นแนวทางที่ถูกต้องและเป็นไปตามระบบมาตรฐานแบบเดียวกับที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติ เพื่อการอ้างอิงและสืบค้นภายใต้รูปแบบ กระบวนการ และกรรมวิธีที่เป็นสากล ซึ่งขณะนี้สามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลให้มีประสิทธิภาพในการสืบค้น และเข้าถึงข้อมูลสำหรับนำมาศึกษาค้นคว้า อ้างอิงและใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานของสำนักงาน กทข. ได้เป็นอย่างมากในอนาคต

2. ด้านการให้บริการประชาชนของ สำนักงาน กทข. (Front Office)

สำนักงาน กทข. ยังสนับสนุนให้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของระบบสารสนเทศที่มีใช้งานอยู่เดิมให้สามารถปฏิบัติการกิจที่ต้องให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและทันสมัยยิ่งขึ้น ด้วยการปรับปรุงระบบผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ (Telecom License) ระบบค้นหาเครื่องวิทยุที่ผ่านการรับรองตัวอย่าง (Type Approval) และนำข้อมูลเครื่องวิทยุที่ผ่านการรับรองตัวอย่างลงฐานข้อมูล จัดทำเว็บไซต์สถาบันการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม เว็บไซต์สำหรับศูนย์สถานีเครื่องแม่ข่ายตั้งที่จังหวัดสงขลา ระบบค้นหาข้อมูลผู้ผ่านการอบรมและสอบ

เพื่อรับประกาศนียบัตรพนักงานวิทยุประจำเรือ เว็บไซต์คณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดตั้ง NGN Forum เว็บไซต์คณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดตั้ง NGN Forum เว็บไซต์เฉพาะกิจของ กทข. และสำนักงาน กทข. เช่น เว็บไซต์ระบบเลือกตั้งคณะกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สำนักทรัพยากรบุคคล เว็บไซต์ระบบลงทะเบียนเพื่อประมุขรถยนต์ สำนักบริหารทั่วไป เว็บไซต์สำหรับ NTC-ITU Collaboration Project สำนักการบริการอย่างทั่วถึง เป็นต้น

3. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบเครือข่ายภายในสำนักงาน กทข.

สำนักงาน กทข. ได้ดำเนินการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจที่ต้องให้บริการประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และทันสมัย ดังนี้

- 1) จัดหาระบบการประชุมระยะไกล (Video Conference) เพื่อให้มีระบบประชุมทางไกลระหว่างสำนักงาน กทข. ส่วนกลาง กับส่วนภูมิภาค
- 2) จัดทำโครงการตรวจสอบวิเคราะห์ความมั่นคงปลอดภัยระบบเครือข่ายและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยการวางรากฐานและเตรียมความพร้อมในการขอรับใบรับรองมาตรฐาน ISO 27001/17799
- 3) จัดทำศูนย์คอมพิวเตอร์ เพื่อปรับปรุงศูนย์คอมพิวเตอร์ให้มีความมั่นคงแข็งแรง มีความปลอดภัย สามารถรองรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย อุปกรณ์เครือข่าย (Network) ใหม่ ๆ ได้
- 4) ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อให้โครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสำนักงาน กทข. มีเสถียรภาพ มีความคล่องตัวสูง (Flexibility) สอดคล้องกับเทคโนโลยีปัจจุบัน และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ใช้เชื่อมต่อภายในองค์กร ดังนี้

4.1 ให้บริการเครือข่ายภายในสำนักงาน กทข. ส่วนกลาง ด้วยความเร็ว 1 – 10 Gbps และเชื่อมต่อไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องด้วยความเร็ว 1 Gbps รวมทั้งมีระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) ให้บริการทุกพื้นที่ภายในสำนักงาน กทข. และที่ทำการของสำนักงาน กทข. ในส่วนภูมิภาคทุกแห่ง

4.2 ให้บริการเครือข่ายสำหรับเชื่อมต่อระหว่างสำนักงาน กทข. ส่วนกลางกับหน่วยงานสำนักงาน กทข. ในส่วนภูมิภาค จำนวน 13 แห่ง ด้วยความเร็ว 10 Mbps ดังนี้

- 1) ศูนย์ตรวจสอบการใช้ความถี่วิทยุ ลำปาง
- 2) ศูนย์ตรวจสอบการใช้ความถี่วิทยุ สงขลา

- 3) ศูนย์ตรวจสอบการใช้ความถี่วิทยุ อุบลราชธานี
- 4) สถานีตรวจสอบการใช้ความถี่วิทยุ จันทบุรี
- 5) สถานีตรวจสอบการใช้ความถี่วิทยุ เชียงใหม่
- 6) สถานีตรวจสอบการใช้ความถี่วิทยุ พิษณุโลก
- 7) สถานีตรวจสอบการใช้ความถี่วิทยุ นครราชสีมา
- 8) สถานีตรวจสอบการใช้ความถี่วิทยุ ขอนแก่น
- 9) สถานีตรวจสอบการใช้ความถี่วิทยุ อุดรธานี
- 10) สถานีตรวจสอบการใช้ความถี่วิทยุ ชุมพร
- 11) สถานีตรวจสอบการใช้ความถี่วิทยุ ระนอง
- 12) สถานีตรวจสอบการใช้ความถี่วิทยุ นครศรีธรรมราช
- 13) สถานีตรวจสอบการใช้ความถี่วิทยุ ภูเก็ต

4.3 ให้บริการเครือข่ายสำหรับเชื่อมต่อระหว่างสำนักงาน กทข. ส่วนกลางกับหน่วยงานของสำนักงาน กทข. ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลด้วยความเร็ว 20 Mbps ดังนี้

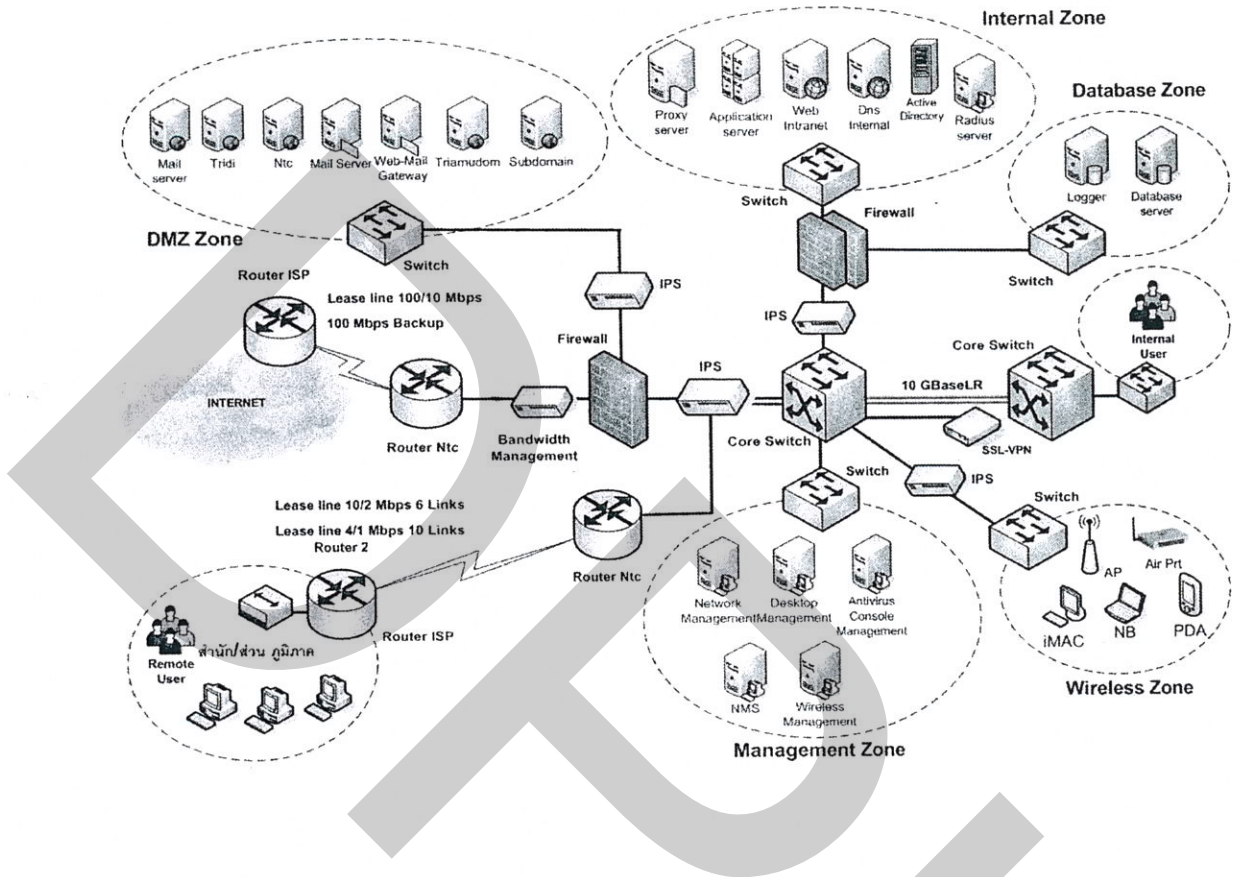
- 1) ศูนย์ตรวจสอบการใช้ความถี่วิทยุ นนทบุรี
- 2) สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
- 3) สถาบันการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม
- 4) สถาบันวิจัยและพัฒนาอุตสาหกรรมโทรคมนาคม

4.4 ให้บริการเครือข่ายสำหรับเชื่อมต่อระหว่างสำนักงาน กทข. กับผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ISP) เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ตของพนักงานสำนักงาน กทข. ด้วยความเร็ว 100 Mbps จำนวน 2 เส้นทาง สำหรับวงจรภายในประเทศ และด้วยความเร็ว 40 Mbps สำหรับวงจรต่างประเทศ

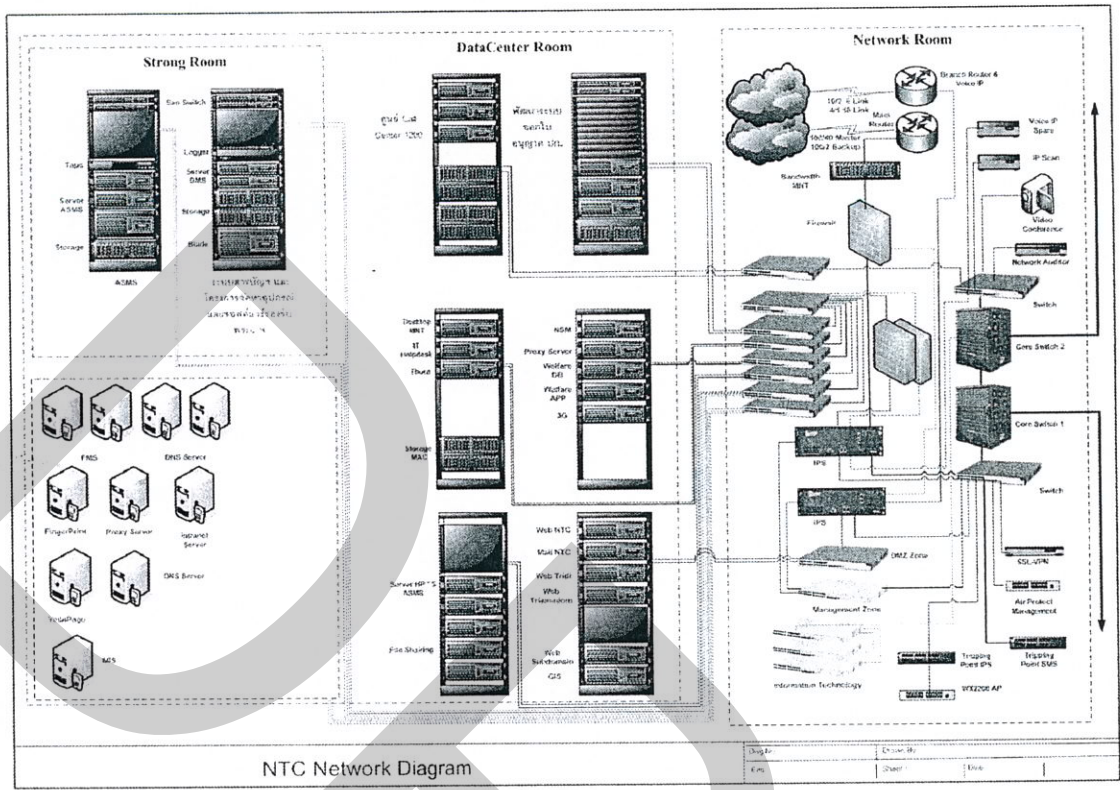
- 5) จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ Notebook และการเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับสำนักงาน กทข. เพื่อให้พนักงาน สำนักงาน กทข. ใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติภารกิจ
- 6) การเช่าใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และจ่ายสื่อสารข้อมูล สำหรับสำนักงาน กทข. เพื่อให้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถเชื่อมโยงค้นหาข้อมูล เพื่อนำมาสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว และเชื่อมโยงระหว่างสำนักงาน กทข. ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
- 7) จัดหาอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Air Time) เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานของสำนักงาน กทข. ที่ปฏิบัติหน้าที่นอกสถานที่ สามารถเข้าใช้งาน Internet จากภายนอกสำนักงานได้
- 8) การบริหารจัดการซอฟต์แวร์ป้องกันกำจัดไวรัสในเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย เพื่อป้องกันไวรัส มีการ Update Anti Virus จากศูนย์กลาง และการจัดหาลิขสิทธิ์การใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป

เพื่อเป็นการเพิ่มความปลอดภัยของพนักงานที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และใช้ซอฟต์แวร์ที่ถูกต้องตาม กฎหมาย

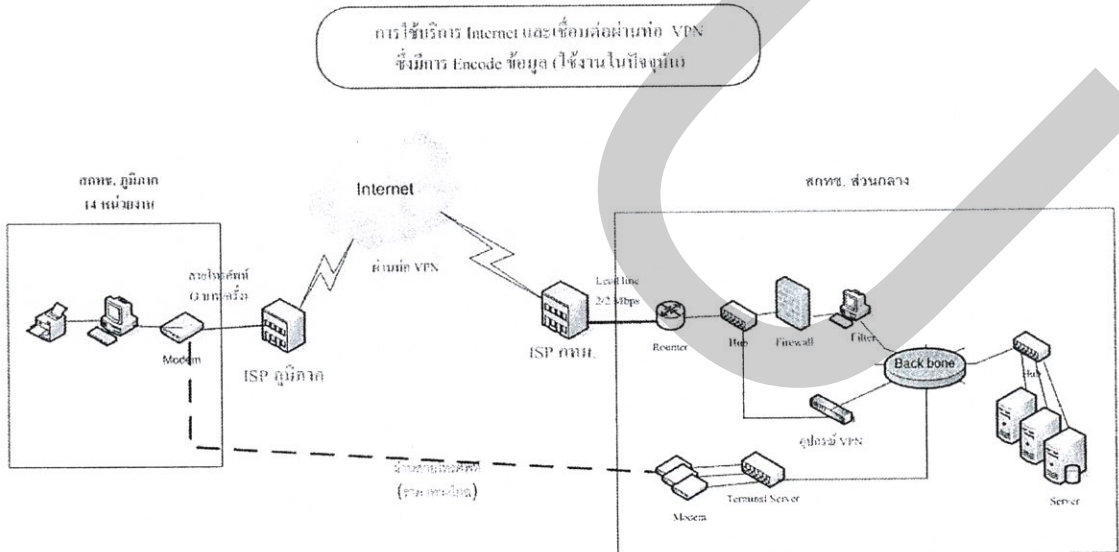
- 9) การบริหารจัดการเครื่องตรวจจับและป้องกันการบุกรุก IPS (Intrusion Prevention System) เพื่อรักษาความปลอดภัยระบบเครือข่าย หยุคการบุกรุก ป้องกันการโจมตี รวมทั้งป้องกันไวรัส ที่มาจากภายนอกด้วย
 - 10) การบริหารจัดการ IP Address และ Group Name ของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ประกอบที่ใช้งานภายในเครือข่ายของสำนักงาน กทข. ด้วยอุปกรณ์ IP Address Management
 - 11) การบริหารจัดการระบบบริหารจัดการทรัพยากรคอมพิวเตอร์ (Desktop Management) เพื่อควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ Printers, Applications, Desktop Environment ของผู้ใช้งาน
 - 12) การบริหารจัดการอุปกรณ์ Bandwidth Management เพื่อจัดสรรช่องทางการใช้งาน อินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมและคุ้มค่ากับต้นทุน โดยพิจารณาจากความจำเป็นของการใช้งาน กำหนด ความเร็วของข้อมูลโดยให้ความสำคัญของข้อมูลตาม สำนัก/สถาบัน เป็นหลัก
 - 13) จัดทำคู่มือการใช้งานคอมพิวเตอร์และคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงาน กทข. ในการ ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 เพื่อเป็นการจัดระเบียบ การใช้งานคอมพิวเตอร์ภายในด้วยการวางอุปกรณ์ตรวจสอบ วิเคราะห์ความปลอดภัยในระบบเครือข่าย (Network Auditor)
 - 14) จัดซื้ออุปกรณ์ Secure Sockets Layer Virtual Private Network (SSL VPN) เพื่อเพิ่ม ความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกสบายในการใช้งานข้อมูลสารสนเทศให้กับพนักงาน และรองรับ พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550
 - 15) จัดเก็บข้อมูลจราจรคอมพิวเตอร์ตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 เพื่อป้องกันการก่อกวนหรือโจรกรรมข้อมูลทางคอมพิวเตอร์
อย่างไรก็ตามในฐานะที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการระดับสูง สำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กทข.) สังกัดส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร จะพบปัญหาของผู้ใช้งานด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ซึ่งสามารถสรุปประเด็นปัญหาได้ ดังนี้
- 1) ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ พบว่าเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์มีความ ล้าสมัย ความไม่เสถียรของระบบเครือข่ายในการใช้งานติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน อีกทั้งเครื่อง คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบไม่เพียงพอกับจำนวนพนักงาน โดยในปัจจุบันสำนักงาน คณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ มีระบบเครือข่ายภายใน ดังภาพแสดงที่ 1.1 – 1.4



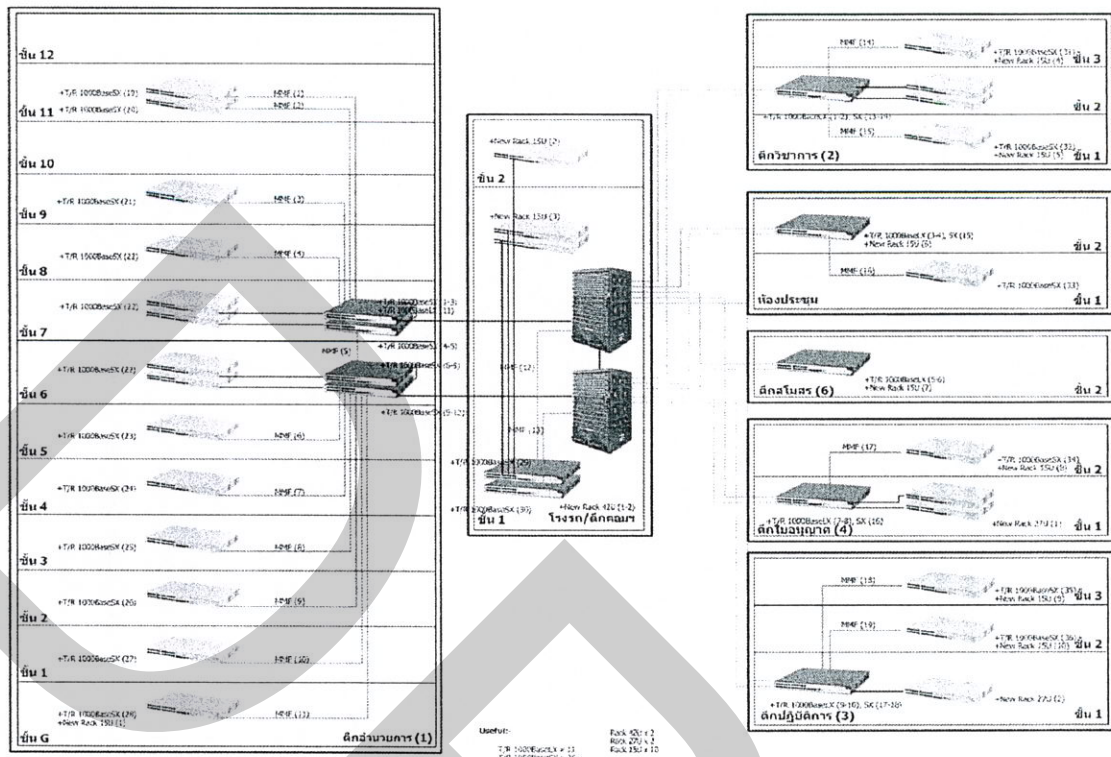
ภาพที่ 1.1 แสดงระบบเครือข่ายสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ



ภาพที่ 1.2 แสดงระบบเครือข่ายศูนย์คอมพิวเตอร์



ภาพที่ 1.3 แสดงรูปแบบการเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Virtual Private Network)



ภาพที่ 1.4 แสดงอุปกรณ์เครือข่ายภายในสำนักงาน กทข.

ที่มา : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

2) ด้านบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนน้อย ขาดทักษะ ความรู้ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ด้านระบบเครือข่าย ด้านความปลอดภัย ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการล่าช้า และ/หรือ ความไม่สุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น โดยในปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้จัดให้มีการให้บริการ ซ่อมบำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ประกอบและระบบเครือข่าย ได้แก่

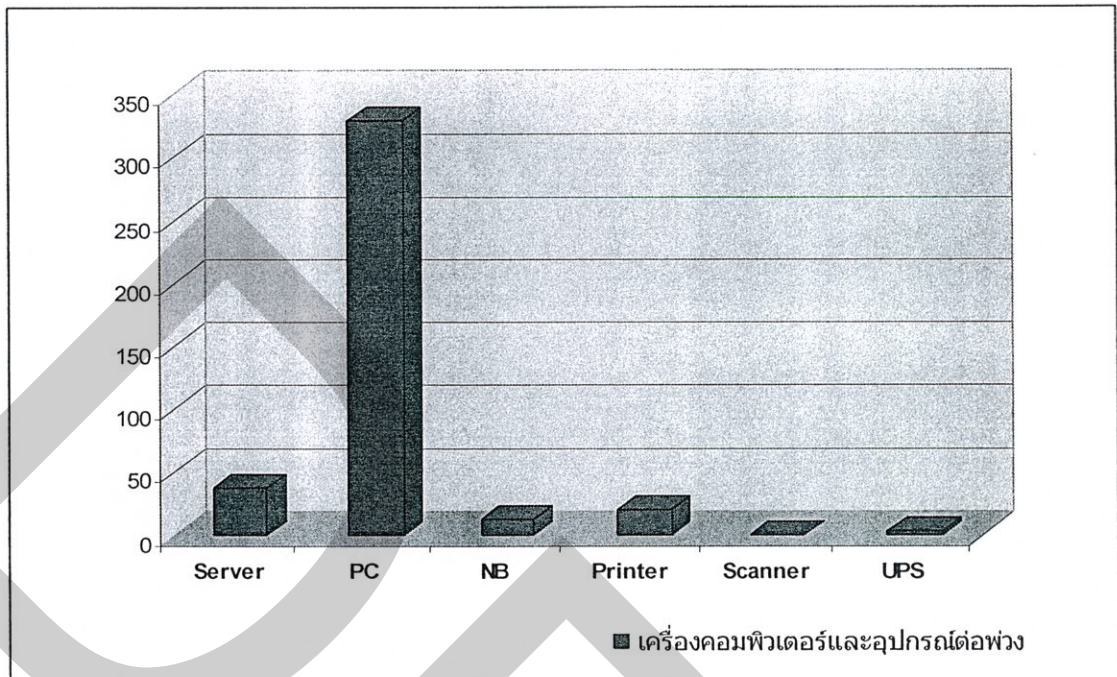
- 2.1 การแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ
- 2.2 การแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายภายในสำนักงาน กทข.
- 2.3 การแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายภายนอกสำนักงาน กทข.
- 2.3 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับไวรัสคอมพิวเตอร์
- 2.4 การให้บริการจัดทำสายสัญญาณ (LAN) เพื่อเชื่อมต่อเครือข่าย
- 2.5 การให้คำปรึกษา คำแนะนำในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์

ประกอบและซอฟต์แวร์สำเร็จรูป

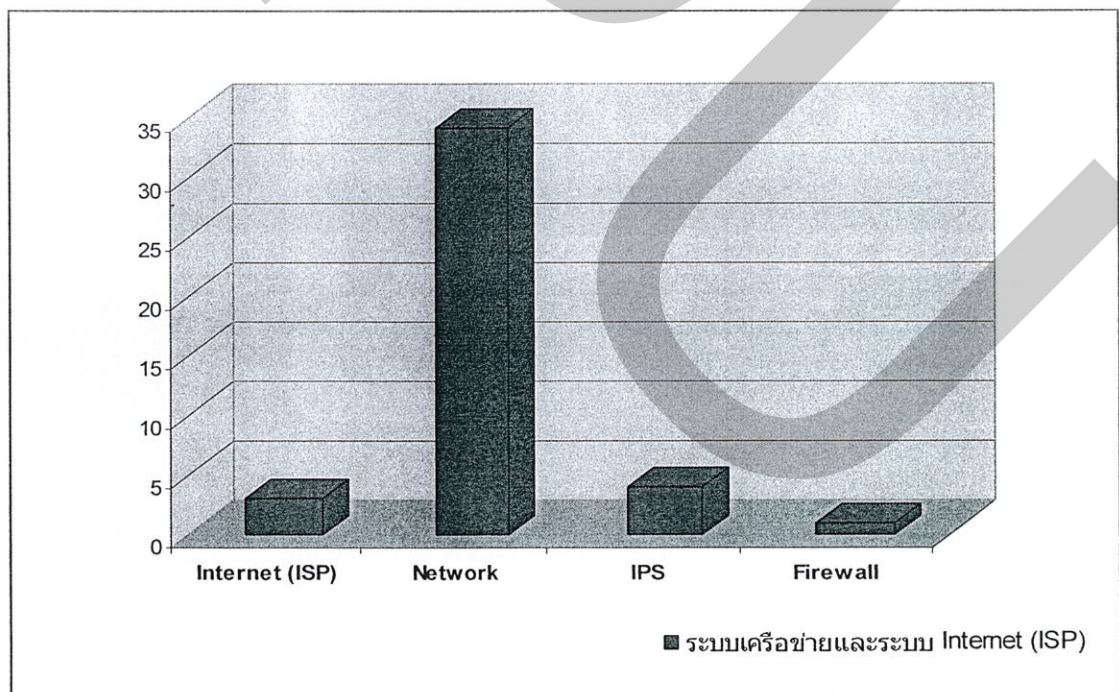
ตารางที่ 1.1 แสดงสถิติการแก้ไขปัญหาของระบบภายในสำนักงาน กทข. ประจำปี พ.ศ. 2551

เดือน	เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง						ระบบเครือข่ายและระบบ Internet (ISP)			
	Server	PC	NB	Printer	Scanner	UPS	Internet (ISP)	Network	IPS	Firewall
มกราคม	5	26	-	1	-	-	-	4	-	-
กุมภาพันธ์	4	29	1	-	-	-	-	4	-	-
มีนาคม	9	19	-	1	-	-	-	4	1	-
เมษายน	6	44	1	2	-	-	-	9	-	-
พฤษภาคม	7	24	-	1	-	-	-	5	-	-
มิถุนายน	4	28	2	-	-	-	-	1	1	-
กรกฎาคม	3	40	-	3	-	2	-	1	-	1
สิงหาคม	-	60	3	8	-	1	-	1	-	-
กันยายน	-	29	-	-	-	-	2	1	2	-
ตุลาคม	-	21	2	2	-	1	1	1	-	-
พฤศจิกายน	-	10	1	1	-	-	-	1	-	-
ธันวาคม	-	-	2	2	-	-	-	2	-	-
รวม	38	330	12	21	0	4	3	34	4	1

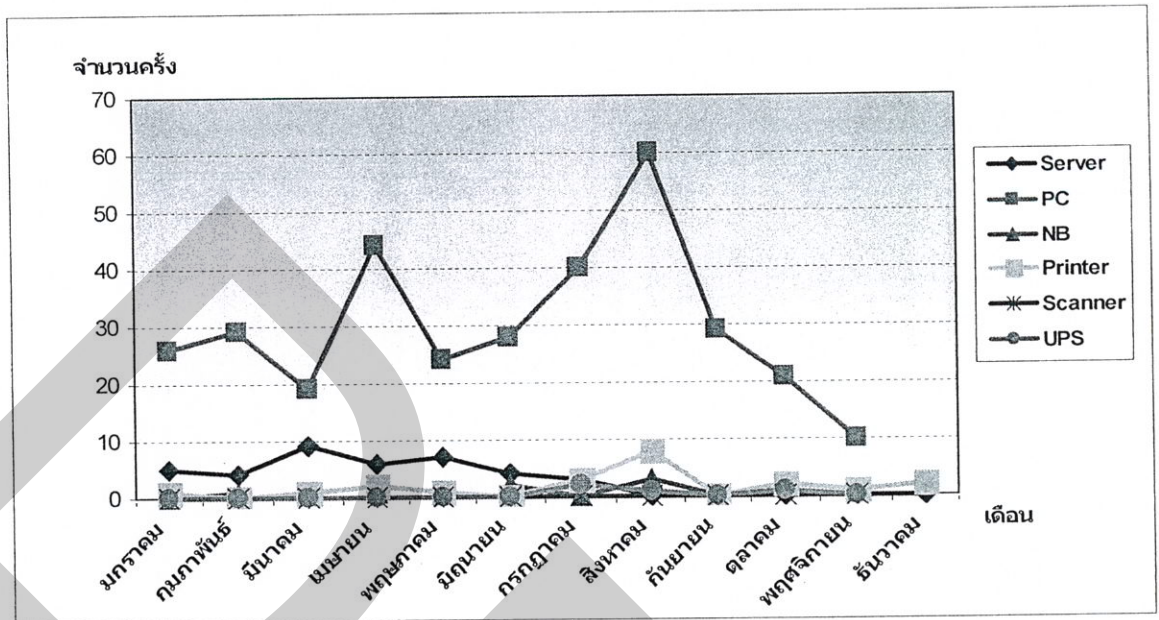
จากตารางที่ 1.1 แสดงสถิติการแก้ไขปัญหาของระบบภายในสำนักงานคณะกรรมการ
กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2551



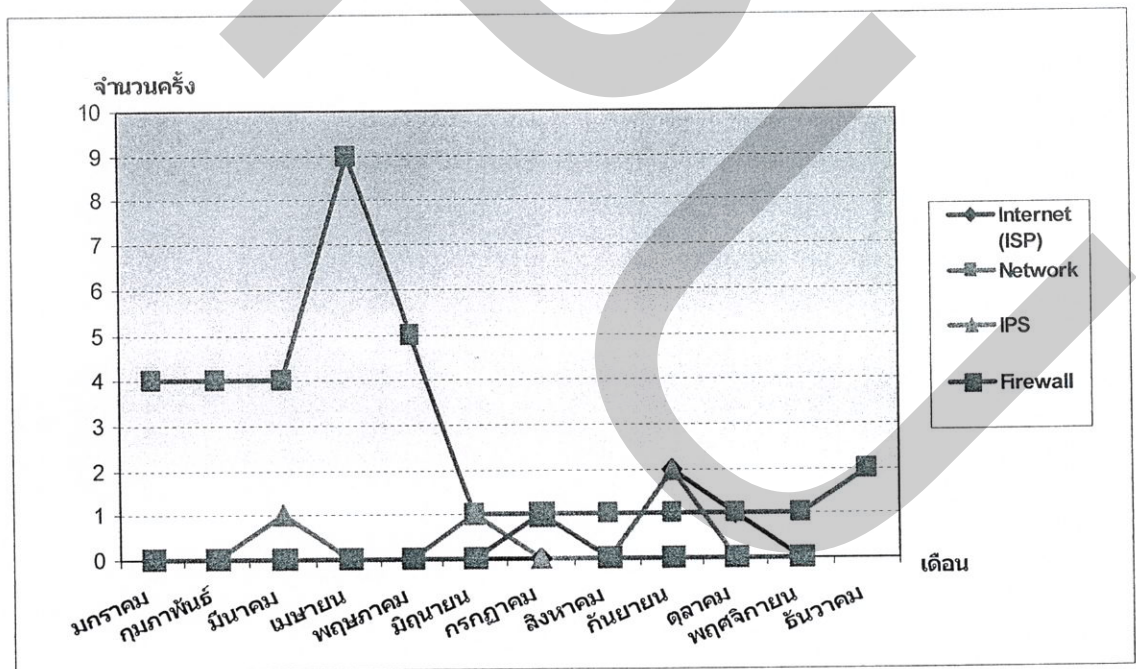
ภาพที่ 1.5 แสดงการเปรียบเทียบสถิติการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง



ภาพที่ 1.6 แสดงการเปรียบเทียบสถิติการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายและระบบ Internet



ภาพที่ 1.7 แสดงสถิติการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงรายเดือน



ภาพที่ 1.8 แสดงสถิติการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายและระบบ Internet รายเดือน

ที่มา: สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

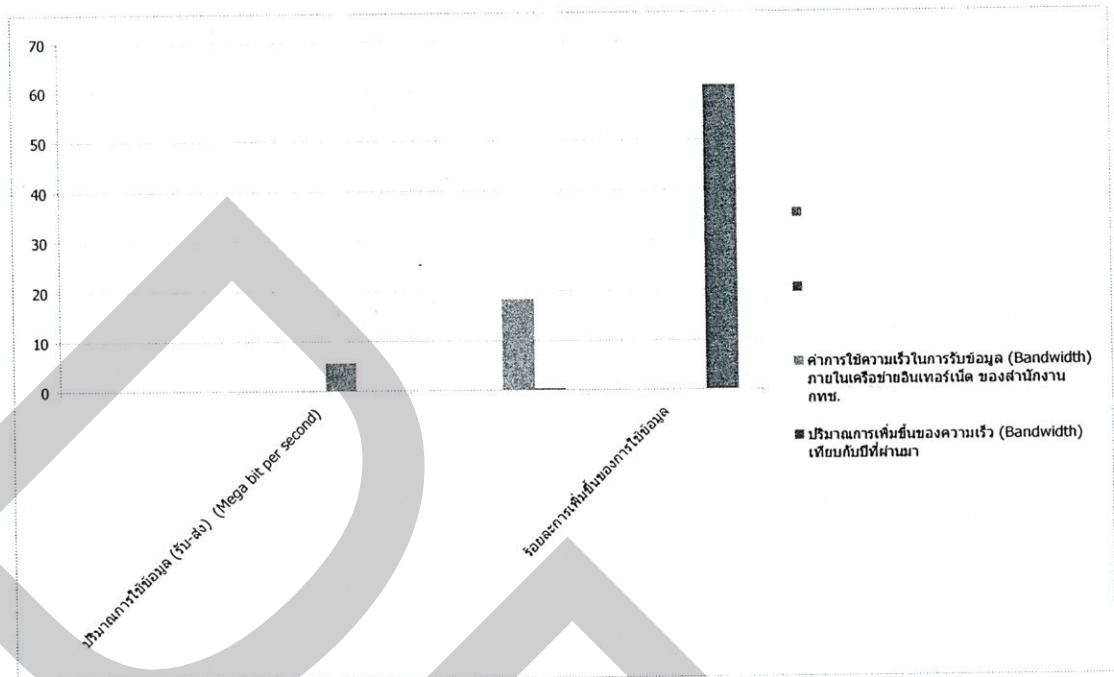
3) ด้านระบบสารสนเทศ พบว่ามีความล่าช้า ความล่าสมัย ไม่ครอบคลุมความต้องการในการใช้งานระบบ เช่น ระบบ Internet ระบบ Intranet และระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) บางครั้งไม่สามารถกระทำได้ การเข้าสู่เว็บไซต์ล่าช้าหรือทำได้ยาก อีกทั้งขาดการบูรณาการให้เป็นระบบเพื่อลดความซ้ำซ้อน เหมาะสม และเพิ่มความชัดเจนในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ตารางที่ 1.2 แสดงสถิติปริมาณการใช้ข้อมูล รับ – ส่ง ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคของสำนักงาน กทช. ประจำปี พ.ศ. 2550 เปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2551

ระบบสารสนเทศ	ปริมาณการใช้ข้อมูล (รับ - ส่ง)		ร้อยละการ เพิ่มขึ้นของ การใช้ข้อมูล
	พ.ศ. 2550	พ.ศ. 2551	
ขนาด Bandwidth ที่ใช้งานในปีนั้น	10/2 Mb	20/4 Mb	
ค่าการใช้ความเร็วในการรับข้อมูล (Bandwidth) ภายในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงาน กทช.	5.70	18.36	
เทียบการใช้ความเร็วในการรับข้อมูล (Bandwidth) ที่ 1 Mb = (ความเร็วในการรับข้อมูล (Bandwidth)จริง x1) / ขนาด Bandwidth ที่ใช้งานในปีนั้น	0.57	0.92	
ปริมาณการเพิ่มขึ้นของความเร็ว (Bandwidth) เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา		0.35	61.05

ร้อยละการเพิ่มขึ้นของการใช้ข้อมูล = (ปริมาณการเพิ่มขึ้นของความเร็ว (Bandwidth) เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา * 100) / ปริมาณการใช้ข้อมูลของปีที่ผ่านมา = ((0.92 - 0.57) * 100) / 0.57 = 61.05
--

จากตารางที่ 1.2 แสดงสถิติปริมาณการใช้ข้อมูล รับ – ส่ง ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งในส่วนกลางและในส่วนภูมิภาคของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2550 เปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2551



ภาพที่ 1.9 แสดงสถิติปริมาณการใช้ข้อมูล รับ – ส่ง ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั้งในส่วนกลางและ ในส่วนภูมิภาคของสำนักงาน กทช. ประจำปี พ.ศ. 2550 เปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2551

ที่มา : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ

จากความสำคัญและสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำวิจัย เรื่อง การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้าน สารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข การให้บริการสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล บรรลุวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์สูงสุดตามนโยบายขององค์กรที่ได้วางไว้ต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาสภาพที่ยอมรับได้ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยมีดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้ คือ

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย หมายถึง พนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจุบันมีจำนวน 587 คน (สำนักทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เดือนสิงหาคม 2552)

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย พนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานปฏิบัติการระดับสูง พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง และพนักงานปฏิบัติการระดับต้น สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 240 คน

2. ขอบเขตของเนื้อหาที่ใช้ในการวิจัย

ขอบเขตของเนื้อหาโดยมีการกำหนดองค์ประกอบการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ในการบริการสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- (1) ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์
- (2) ด้านบุคลากร
- (3) ด้านระบบสารสนเทศ

1.4 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานครคือช่วงปี พ.ศ. 2552 – 2553 โดยสรุปได้ตามตารางที่ 1.3

ตารางที่ 1.3 Gantt chart แสดงระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

รายการ	2552 - 2553						
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.
1) การเลือกผู้เชี่ยวชาญ							
2) การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย							
3) การเก็บรวบรวมข้อมูล							
4) การวิเคราะห์ข้อมูล							
5) สรุปและอภิปรายผล							

จากตารางที่ 1.3 Gantt chart แสดงระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับมีดังต่อไปนี้

1. สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข การให้บริการสารสนเทศในด้าน ต่าง ๆ ของสำนักงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์สูงสุดตามนโยบายขององค์กรที่ได้วางไว้
2. สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการฝึกอบรมหรือพัฒนาพนักงานผู้ให้บริการ ให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจ ทักษะเกี่ยวกับการบริการด้านสารสนเทศมากยิ่งขึ้น

1.6 คำนิยามคำศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้ คือ

1. ระบบสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการในการจัดเก็บ รวบรวมข้อมูลที่มีการใช้งานภายในสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยมีการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อมูล เช่น การตรวจสอบข้อผิดพลาด ความน่าเชื่อถือ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่ได้รับการรวบรวมและบันทึกไว้นั้นมีความถูกต้อง ทันสมัย ตรงตามวัตถุประสงค์ในการใช้งาน ซึ่งนำมาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานภายในสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

2. การบริการสารสนเทศ หมายถึง การบริการระบบสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่จัดให้แก่ พนักงานสำนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ รวมทั้ง บุคคลภายนอก ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านบุคลากร และด้านระบบสารสนเทศ

1) ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายพร้อมอุปกรณ์ประกอบ และระบบการสื่อสารข้อมูล ที่นำมาเชื่อมต่อกันเพื่อให้สามารถใช้ระบบสารสนเทศร่วมกันได้ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

2) ด้านบุคลากร หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และลักษณะนิสัยของพนักงาน ผู้ให้บริการสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

3) ด้านระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และฐานข้อมูลที่ทำให้บริการกับผู้ใช้ปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้พร้อม ๆ กัน

3. สภาพปัจจุบัน หมายถึง สภาพที่เป็นจริงหรือปฏิบัติอยู่จริงในขณะนี้ ของสำนักงานคณะกรรมการ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

4. สภาพที่ยอมรับได้ หมายถึง สภาพของการปฏิบัติงานซึ่งเป็นระดับต่ำสุด ซึ่งสามารถยอมรับได้หากต่ำกว่านี้จะก่อให้เกิดปัญหาต่อการบริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

5. ความคาดหวัง หมายถึง ความประสงค์ ความคาดหวังที่จะให้เกิดขึ้นหรือจัดมาเพื่อปรับปรุงระบบการบริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

6. สำนักงาน กทช. หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

7. พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานปฏิบัติการระดับต้น พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง และพนักงานปฏิบัติการระดับสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสารสนเทศ
- 2.3 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ
- 2.4 เขตของความอดทน (The Zone of Tolerance)
- 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 บทสรุป

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการ ทั้งในภาค ราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วย เสมอ ยิ่งธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการ ที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา

ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 463) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติ รับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง

ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค (อรุณทิพย์ วรชิววัน, 2545 : 11) หลักในการให้บริการนั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป (กุลธนา ธนาพงศ์ธร, อ้างถึงใน ชีระ อัมพรพุดติ, 2542 : 10) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุดคือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

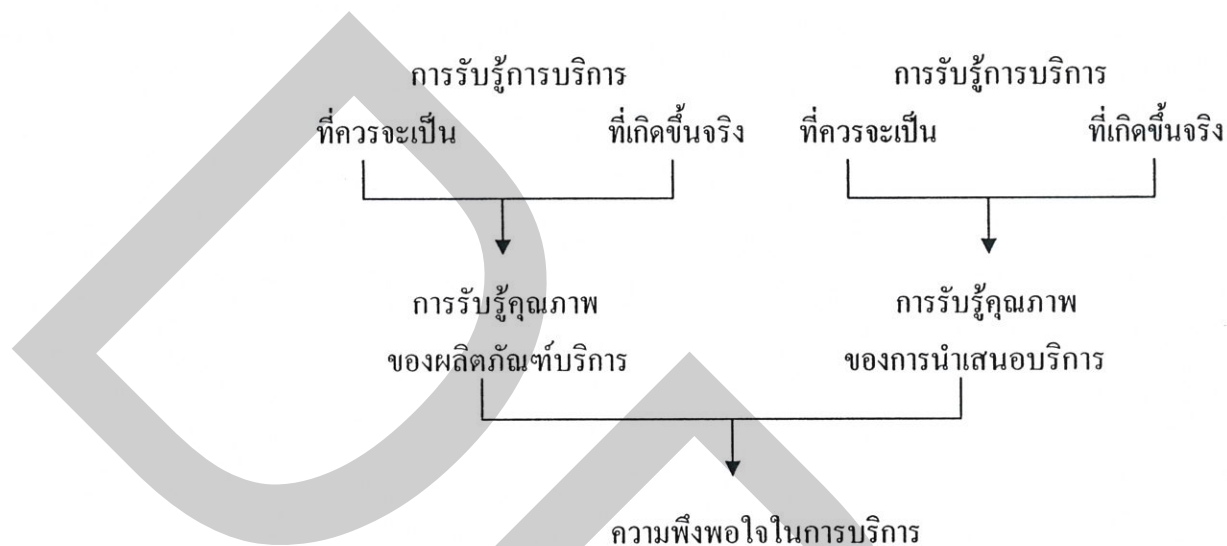
ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช หน่วยที่ 8-15 : 25-26) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพ ของผลิตภัณฑ์บริการผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่งเป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบ ต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม

สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ ดังนี้

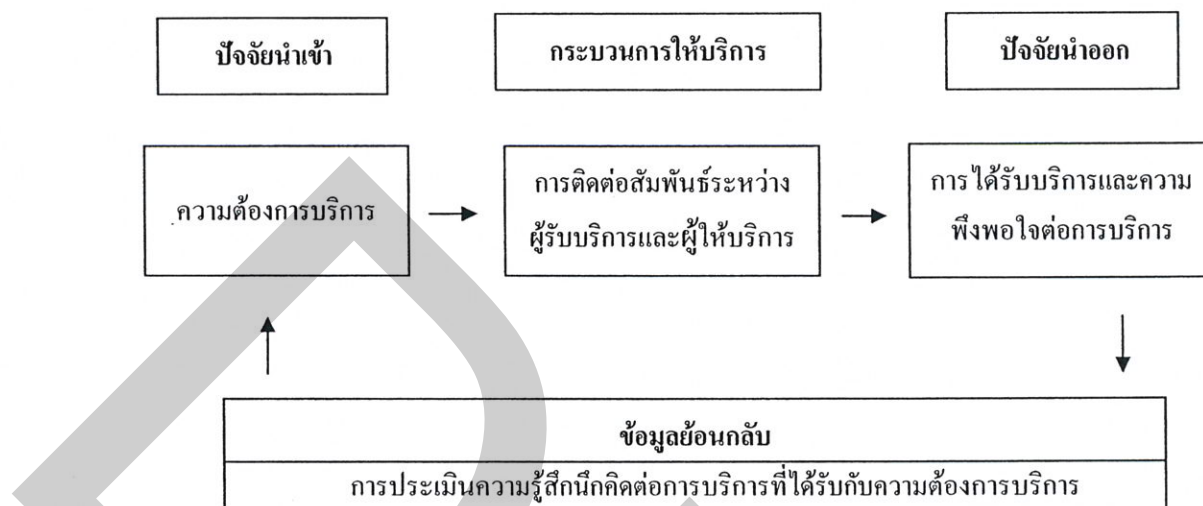


ภาพที่ 2.1 แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545: 40-41)

วงจรของการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้ จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 1-7 : 41-42)



ภาพที่ 2.2 แสดงกระบวนการในการให้บริการ

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปมักใช้เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย อีกทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์ในการบริการตามแผนนโยบายการบริการที่วางไว้ และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 1-7, 2545 : 58)

1. ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เอกสารสิ่งพิมพ์ หรือสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ติดต่อสื่อสาร เป็นต้น
2. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความมีอิทธยาศัยนอบน้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

7. ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ

8. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

10. ความเข้าใจลูกค้า (understanding of customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ฟิลลิป คอทเลอร์ (Kotler, Philip, 2000 : 29) ได้กล่าวถึงการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญดังนี้

1. ลักษณะของการให้บริการ

1.1 ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจกรรมต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการได้แก่

1.1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้องและสื่อความหมายได้

1.1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

1.2 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่น ให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัด ในเรื่องของเวลา

1.3 ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขาย บริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

1.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า อื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มี ลูกค้า

2. เครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (marketing tools for services)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 212-213) ได้กล่าวถึง ธุรกิจบริการจะใช้ส่วน ประสมการตลาด หรือ เครื่องมือทางการตลาดที่สำคัญคือ 7Ps ได้แก่

2.1 ผลิตภัณฑ์ (product) การพิจารณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ จะต้องพิจารณาถึง ขอบเขตของบริการ คุณภาพของบริการ ระดับชั้นของบริการ ตราสินค้า สายการบริการ การ รับประกันและการบริการหลังการขาย ถ้าเป็นการบริการด้านพัสดุ ควรจะพิจารณาเกี่ยวกับ คุณภาพ ของพัสดุ คุณสมบัติของพัสดุ ความทันสมัย ความเป็นมาตรฐาน ฯลฯ

2.2 ราคา (price) การพิจารณาด้านราคา จะต้องรวมถึงระดับราคา เนื่องจากราคา มีส่วนในการทำให้บริการต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน และมีผลต่อผู้บริโภคในการรับรู้ถึงคุณค่า ที่ได้รับจากการบริการ โดยเทียบระหว่างราคาและคุณภาพของบริการ เช่น ราคาของพัสดุ ราคา ค่าขนส่ง ฯลฯ

2.3 การจัดจำหน่าย (place) ที่ตั้งของผู้ให้บริการและความยากง่ายในการเข้าถึง เป็น อีกปัจจัยที่สำคัญของการตลาดบริการทั้งนี้ความยากง่ายในการเข้าถึงบริการนั้นมีใช่แต่เฉพาะการ เน้นทางกายภาพเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นประเภทของช่องทางการจัดจำหน่าย และความครอบคลุมจะเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเข้าถึงบริการอีกด้วย เช่น ความหลากหลายของวิธีที่ ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับสถาบัน ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่ตั้ง ความสะดวกในการ เบิกพัสดุ ความสะดวกในการรับพัสดุ ฯลฯ

2.4 การส่งเสริมการตลาด (promotion) การส่งเสริมการตลาดรวบรวมวิธีการ ที่หลากหลายของการสื่อสารกับตลาดต่าง ๆ ไม่ว่าจะผ่านการโฆษณา กิจกรรมการขายโดยบุคคล

กิจกรรม ส่งเสริมการขายและรูปแบบอื่น ทั้งทางตรงสู่สาธารณะและทางอ้อมผ่านสื่อ เช่น การประชาสัมพันธ์ให้รับทราบข้อมูลที่สุด ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์ ฯลฯ

2.5 บุคคล (people) บทบาทของบุคลากร สำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อม ๆ กันด้วย การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมาก สำหรับการบริการด้านการพัสดุ บทบาทของบุคลากร ได้แก่การให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ด้วยความรวดเร็ว มีความถูกต้อง และทันเวลาต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2.6 ลักษณะทางกายภาพ (physical evidence) มีธุรกิจบริการจำนวนไม่มากนัก ที่นำลักษณะทางกายภาพเข้ามาใช้ในการกำหนด กลยุทธ์การตลาด แม้ว่าลักษณะทางกายภาพจะเป็นส่วนประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ สำหรับการบริการด้านพัสดุลักษณะทางกายภาพค่อนข้างจะมีรายละเอียดมาก เช่น ด้านอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย เครื่องถ่ายเอกสาร อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นที่จะบริการให้แก่ผู้มาติดต่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว

2.7 กระบวนการ (process) ในกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการส่งมอบบริการมีความสำคัญเช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าอย่างดีก็ไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่นการเข้าแถวรอ ระบบการส่งมอบบริการ จะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ สำหรับการบริการด้านพัสดุ ส่วนใหญ่จะเป็นกระบวนการที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับ ขั้นตอน วิธีการ ความสะดวกในการให้บริการแก่พนักงาน เช่น การบริการด้านการจัดซื้อจัดหา การเบิกพัสดุ การจ่ายพัสดุ ความเสมอภาคในการบริการ การแจ้งข้อมูลพัสดุ ฯลฯ

3. งานของธุรกิจบริการ

ฟิลลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler, 2000 : 436) ได้กล่าวถึง งานที่สำคัญของธุรกิจบริการ มี 3 ประการคือ

3.1 การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่ง (managing competitive differentiation) งานการตลาดของผู้ขายบริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง เป็นการลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของการบริการอย่างเด่นชัด ในความรู้สึกลูกค้า การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง สามารถทำได้คือ คุณภาพการให้บริการ (service quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก ฯลฯ นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบสิ่งที่ลูกค้าต้องการ (what) เขาต้องการเมื่อใด (when) และสถานที่ที่เขา

ต้องการ (where) ในรูปแบบที่ต้องการ (how) โดยนักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพ

3.1.1 บริการที่เสนอ (offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการคือ (1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (primary service package) ซึ่งได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น สถาบันการศึกษา ลูกค้าคาดหวังว่าจะมีการเรียนการสอนที่ดีมีอาจารย์ผู้สอนที่มีความสามารถ ฯลฯ (2) ลักษณะการให้บริการเสริม (secondary service features) ซึ่งได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มเติมให้นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น สถาบันการศึกษามีชมรมเสริมทักษะด้านต่าง ๆ แก่นักศึกษา มีทุนการศึกษาสนับสนุนนักศึกษา

3.1.2 การส่งมอบบริการ (delivery) การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูดของการโฆษณาของธุรกิจ ลูกค้าเลือกธุรกิจให้บริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการเข้ารับการบริการ เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขาลูกค้าจะใช้บริการนั้นซ้ำ

3.1.3 ภาพลักษณ์ (image) การสร้างภาพลักษณ์ สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (symbols) ตราสินค้า (brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาดอื่น ๆ

3.2 การบริหารคุณภาพการให้บริการ (managing service quality) เป็นการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง และบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการไม่ได้คุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าบริการที่ได้รับมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการบริการก็จะได้มาตรฐาน ดังนั้นจึงมีนักวิจัยได้ค้นพบตัวกำหนดคุณภาพของบริการที่มีความสำคัญ ได้แก่

3.2.1 ความน่าเชื่อถือ (reliability) ความสามารถในการบริการ ที่ทำให้มั่นใจในบริการที่ไว้วางใจได้ และถูกต้องแน่นอน

3.2.2 ความเต็มใจและความพร้อม (responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและเตรียมความพร้อมในการบริการ

3.2.3 การรับประกัน (assurance) ความรู้ และความสุภาพของลูกจ้าง และความสามารถของลูกจ้างในการถ่ายทอด ความเชื่อถือ และความเชื่อมั่น

3.2.4 การเอาใจใส่ (empathy) การจัดหา ดูแล เอาใจใส่เฉพาะราย แก่ลูกค้า
ทุกราย

3.2.5 การสัมผัสได้ (tangibles) การปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุ
เครื่องมือ บุคลากร วัตถุทางการสื่อสาร

3.3 การบริหารประสิทธิภาพในการให้บริการ (managing productivity) ในการเพิ่ม
ประสิทธิภาพของการให้บริการ ธุรกิจบริการสามารถทำได้ 7 วิธีคือ

3.3.1 การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้าง
เท่าเดิม

3.3.2 เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง

3.3.3 เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยสร้าง
มาตรฐาน

3.3.4 การให้บริการที่ปลดการใช้บริการ หรือสินค้าอื่น ๆ

3.3.5 การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.3.6 การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท

3.3.7 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการดีขึ้น

4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย
ซับซ้อนเกินไป

4.2 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน

4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย

6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2537 : 34) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่ามีหลักการดังต่อไปนี้

1. ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. ให้บริการโดยยึดหลักประหยัด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าการบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำคือต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำอีกและชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา

การบริการคือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็วโดยยึดหลักการบริการที่ดีคือให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วน

ใหญ่ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค และให้บริการโดยยึดหลักประหยัด

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสารสนเทศ

ในปัจจุบันหน่วยงานราชการรัฐวิสาหกิจหรือธุรกิจเอกชนต้องใช้สารสนเทศ (Information) ช่วยในการบริหารงาน การวินิจฉัยสั่งการและการตัดสินใจ (สมบูรณ์วัลย์ สัตยารักษ์ วิทย์, 2533 : 1)

ระบบสารสนเทศ (Information Systems)

คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2540 : 7) ให้ความหมายระบบสารสนเทศว่า เป็นระบบที่นำข้อมูลเข้าไปและผลิตสารสนเทศออกมาใช้ประโยชน์ในองค์กร ซึ่งมีเครื่องมือและทรัพยากรได้แก่ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ชุดคำสั่งงาน บุคลากร ฐานข้อมูล และระบบการควบคุม และ Laudon (1996 : 9) กล่าวว่าระบบสารสนเทศหมายถึง ส่วนประกอบต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกันเพื่อรวบรวมข้อมูล ประมวลผลข้อมูล จัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ จัดส่งสารสนเทศให้หน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ในองค์กรใช้ในการตัดสินใจ ควบคุม วิเคราะห์ และเพื่อนำไปสู่การกำหนดทิศทางขององค์กร เช่นเดียวกับ จีราภรณ์ เมืองแก้ว (อ้างถึง ในกรมการพัฒนาชุมชน, 2544) : กล่าวว่าระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบประมวลผลข้อมูลโดยระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้ได้สารสนเทศที่จะสนับสนุนการปฏิบัติการ การบริหาร และการตัดสินใจขององค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปว่าระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่นำข้อมูลไปประมวลผลเพื่อการใช้ประโยชน์ โดยอาจจะใช้ระบบที่จัดการด้วยมือ (manual) หรือใช้ระบบคอมพิวเตอร์

ระบบสารสนเทศ (Information system)

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วยส่วนต่างๆ ได้แก่ ระบบคอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย ฐานข้อมูล ผู้พัฒนาระบบ ผู้ใช้ระบบ พนักงานที่เกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญในสาขาทุกองค์ประกอบนี้ทำงานร่วมกันเพื่อกำหนด รวบรวม จัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูลเพื่อสร้างสารสนเทศและส่งผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้ให้ผู้ใช้เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงาน การตัดสินใจ การวางแผน การบริหาร การควบคุม การวิเคราะห์และติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร (สุชาดา กิระนันท์, 2541)

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ชุดขององค์ประกอบที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และแจกจ่ายสารสนเทศเพื่อช่วยการตัดสินใจและการควบคุมในองค์กร ในการทำงานของระบบ

สารสนเทศประกอบไปด้วยกิจกรรม 3 อย่าง คือ การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ (Input) การประมวลผล (Processing) และการนำเสนอผลลัพธ์ (Output) ระบบสารสนเทศอาจจะมีการสะท้อนกลับ (Feedback) เพื่อการประเมินและปรับปรุงข้อมูลนำเข้า ระบบสารสนเทศอาจจะเป็นระบบที่ประมวลด้วยมือ (Manual) หรือระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์ก็ได้ (Computer-based information system –CBIS) (Laudon & Laudon, 2001) แต่อย่างไรก็ตามในปัจจุบันเมื่อกล่าวถึงระบบสารสนเทศ มักจะหมายถึงระบบที่ต้องอาศัยคอมพิวเตอร์และระบบโทรคมนาคม

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบคอมพิวเตอร์ที่จัดเก็บข้อมูลและประมวลผลเป็นสารสนเทศและระบบสารสนเทศเป็นระบบที่ต้องอาศัยฐานข้อมูล (CIS 105 -- Survey of Computer Information Systems, n.d.)

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ชุดของกระบวนการ บุคคลและเครื่องมือที่จะเปลี่ยนข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ (FAO Corporate Document Repository, 1998) ระบบสารสนเทศไม่ว่าจะเป็นระบบมือหรือระบบอัตโนมัติ หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วย คน เครื่องจักรกล (machine) และวิธีการในการเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูลให้อยู่ในลักษณะของสารสนเทศของผู้ใช้ (Information system, 2005)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าระบบสารสนเทศก็คือ ระบบของการจัดเก็บ ประมวลผลข้อมูลโดยอาศัยบุคคลและเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินการ เพื่อให้ได้สารสนเทศ ที่เหมาะสมกับงานหรือภารกิจแต่ละอย่าง

Laudon & Laudon (2001) ยังอธิบายว่าในมิติทางธุรกิจระบบสารสนเทศเป็นระบบ ที่ช่วยแก้ปัญหาการจัดการขององค์กร ซึ่งถูกท้าทายจากสิ่งแวดล้อม ดังนั้นการใช้ระบบสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องเข้าใจองค์กร (Organizations) การจัดการ (management) และเทคโนโลยี (Technology)

ประเภทของระบบสารสนเทศ

ปัจจุบันจะเห็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศชัดเจนมากขึ้น และเนื่องจากการบริหารงานในองค์กรมีหลายระดับ กิจกรรมขององค์กรแต่ละประเภทอาจจะแตกต่างกัน ดังนั้นระบบสารสนเทศของแต่ละองค์กรอาจแบ่งประเภทแตกต่างกันออกไป (สุชาดา กิระนันท์, 2541)

ถ้าพิจารณาจำแนกระบบสารสนเทศตามการสนับสนุนระดับการทำงานในองค์กร จะแบ่งระบบสารสนเทศได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้ (Laudon & Laudon, 2001)

1. ระบบสารสนเทศสำหรับระดับผู้ปฏิบัติงาน (Operational - level systems) ช่วยสนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในส่วนปฏิบัติงานพื้นฐานและงานทำรายการต่าง ๆ ขององค์กร เช่น ใบเสร็จรับเงิน รายการขาย การควบคุมวัสดุของหน่วยงาน เป็นต้น วัตถุประสงค์หลักของระบบนี้ก็เพื่อช่วยการดำเนินงานประจำวันและควบคุมรายการข้อมูลที่เกิดขึ้น

2. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ชำนาญการ (Knowledge-level systems) ระบบนี้สนับสนุนผู้ทำงานที่มีความรู้เกี่ยวข้องกับข้อมูลวัตถุประสงค์หลักของระบบนี้ก็เพื่อช่วยให้มีการนำความรู้ใหม่มาใช้และช่วยควบคุมการไหลเวียนของงานเอกสารขององค์กร

3. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Management - level systems) เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยในการตรวจสอบ การควบคุม การตัดสินใจและการบริหารงานของผู้บริหารระดับกลางขององค์กร

4. ระบบสารสนเทศระดับกลยุทธ์ (Strategic-level system) เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยการบริหารระดับสูงช่วยในการสนับสนุนการวางแผนระยะยาวหลักการของระบบคือต้องจัดความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายนอกกับความสามารถภายในที่องค์กรมี เช่น ในอีก 5 ปีข้างหน้าองค์กรจะผลิตสินค้าได้

สุชาดา กิระนันท์ (2541) และ Laudon & Laudon (2001) ได้แบ่งประเภทของระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน/ผู้บริหารระดับต่าง ๆ ไว้ ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงการเปรียบเทียบประเภทของระบบสารสนเทศ

ประเภทของระบบสารสนเทศ (สุชาดา กิระนันท์, 2541)	ประเภทของระบบสารสนเทศ (Laudon & Laudon, 2001)
1. ระบบประมวลผลรายการ (Transaction Processing Systems)	1. Transaction Processing System - TPS
2. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation Systems)	2. Knowledge Work -KWS and office Systems
3. ระบบงานสร้างความรู้ (Knowledge Work Systems)	
4. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems)	3. Management Information Systems - MIS

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ประเภทของระบบสารสนเทศ (สุชาติ กิระนันท์, 2541)	ประเภทของระบบสารสนเทศ (Laudon & Laudon, 2001)
5. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems)	4. Decision Support Systems - DSS
6. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Executive Information Systems)	5. Executive Support System - ESS

จากตารางที่ 2.1 แสดงการเปรียบเทียบประเภทของระบบสารสนเทศ

1. ระบบประมวลผลรายการ (Transaction Processing Systems - TPS) เป็นระบบที่ทำหน้าที่ในการปฏิบัติงานประจำ ทำการบันทึกจัดเก็บประมวลผลรายการที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ทำงานแทนการทำงานด้วยมือ ทั้งนี้เพื่อที่จะทำการสรุปข้อมูลเพื่อสร้างเป็นสารสนเทศระบบประมวลผลรายการนี้ส่วนใหญ่จะเป็นระบบที่เชื่อมโยงกิจการกับลูกค้า ตัวอย่างเช่น ระบบการจองบัตรโดยสารเครื่องบิน ระบบการฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น ในระบบต้องสร้างฐานข้อมูลที่ทำเป็นระบบนี้มักจัดทำเพื่อสนองความต้องการของผู้บริหารระดับต้นเป็นส่วนใหญ่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานประจำได้ผลลัพธ์ของระบบนี้มักจะมีอยู่ในรูปของรายงานที่มีรายละเอียดรายงานผลเบื้องต้น

2. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation Systems- OAS) เป็นระบบที่สนับสนุนงานในสำนักงาน หรืองานธุรการของหน่วยงาน ระบบจะประสานการทำงานของคุณคลากรรวมทั้งกับบุคคลภายนอก หรือหน่วยงานอื่น ระบบนี้จะเกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร โดยการใช้ซอฟต์แวร์ด้านการพิมพ์ การติดต่อผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ผลลัพธ์ของระบบนี้มักอยู่ในรูปของเอกสาร กำหนดการ สิ่งพิมพ์

3. ระบบงานสร้างความรู้ (Knowledge Work Systems - KWS) เป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนบุคลากรที่ทำงานด้านการสร้างความรู้เพื่อพัฒนาการคิดค้น สร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ บริการใหม่ ความรู้ใหม่เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงานหน่วยงานต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนให้การพัฒนาเกิดขึ้นได้โดยสะดวกสามารถแข่งขันได้ทั้งในด้านเวลา คุณภาพและราคา ระบบต้องอาศัยแบบจำลองที่สร้างขึ้นตลอดจนการทดลองการผลิตหรือดำเนินการก่อนที่จะนำเข้ามาดำเนินการจริงในธุรกิจผลลัพธ์ของระบบนี้มักอยู่ในรูปของสิ่งประดิษฐ์ ตัวแบบ รูปแบบ เป็นต้น

4. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems- MIS) เป็นระบบสารสนเทศสำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับกลางใช้ในการวางแผน การบริหารจัดการและการควบคุม ระบบจะเชื่อมโยงข้อมูลที่มีอยู่ในระบบประมวลผลรายการเข้าด้วยกันเพื่อประมวลผลและสร้างสารสนเทศที่เหมาะสมและจำเป็นต่อการบริหารงาน ตัวอย่าง เช่น ระบบบริหารงานบุคลากร ผลลัพธ์ของระบบนี้มักอยู่ในรูปของรายงานสรุปรายงานของสิ่งผิดปกติ

5. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems – DSS) เป็นระบบที่ช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจสำหรับปัญหา หรือที่มีโครงสร้างหรือขั้นตอนในการหาคำตอบที่แน่นอนเพียงบางส่วนข้อมูลที่ใช้ต้องอาศัยทั้งข้อมูลภายในกิจการและภายนอกกิจการประกอบกัน ระบบยังต้องสามารถเสนอทางเลือกให้ผู้บริหารพิจารณา เพื่อเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดสำหรับสถานการณ์นั้น หลักการของระบบสร้างขึ้นจากแนวคิดของการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยการตัดสินใจ โดยให้ผู้ใช้ได้ตอบโดยตรงกับระบบทำให้สามารถวิเคราะห์ ปรับเปลี่ยนเงื่อนไขและกระบวนการพิจารณาได้ โดยอาศัยประสบการณ์และความสามารถของผู้บริหารเองผู้บริหารอาจกำหนดเงื่อนไขและทำการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขต่าง ๆ ไปจนกระทั่งพบสถานการณ์ที่เหมาะสมที่สุดแล้วใช้เป็นสารสนเทศที่ช่วยตัดสินใจรูปแบบของผลลัพธ์อาจจะอยู่ในรูปของรายงานเฉพาะกิจ รายงานการวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจ การทำนายหรือพยากรณ์เหตุการณ์

6. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Executive Information System - EIS) เป็นระบบที่สร้างสารสนเทศเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารระดับสูง ซึ่งทำหน้าที่กำหนดแผนระยะยาวและเป้าหมายของกิจการสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูงนี้จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลภายนอกกิจกรรมเป็นอย่างมาก ยิ่งในยุคปัจจุบันที่เป็นยุค Globalization ข้อมูลระดับโลก แนวโน้มระดับสากลเป็นข้อมูลที่สำคัญสำหรับการแข่งขันของธุรกิจผลลัพธ์ของระบบนี้มักอยู่ในรูปของการพยากรณ์/การคาดการณ์ ถึงแม้ว่าระบบสารสนเทศจะมีหลายประเภทแต่องค์ประกอบที่จำเป็นของระบบสารสนเทศทุกประเภทก็จะต้องประกอบด้วยกิจกรรม 3 อย่างตามที่ Laudon & Laudon (2001) ได้กล่าวไว้คือ ระบบต้องมีการนำเข้าข้อมูล การประมวลผลข้อมูลและการแสดงผลของข้อมูล

สุชาติ กิระนันท์ (2541) สรุปไว้ว่าการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรนั้นเป็นสิ่งท้าทายผู้บริหารเป็นอย่างมากการที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นในหน่วยงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบการพัฒนาจะต้องร่วมกันตัดสินใจอย่างรอบคอบ เพราะการนำระบบสารสนเทศมาใช้อาจจะกระทบต่อกระบวนการดำเนินงานและการบริหารที่เป็นอยู่หรืออาจจะมีผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร

วิวัฒนาการของระบบสารสนเทศ

Nolan และ Goodstien (1993 : 217) ได้กล่าวถึงวิวัฒนาการของระบบสารสนเทศเติบโตเป็นระยะ ดังนี้

1. ระยะเริ่มต้น (Initiation stage) เป็นช่วงเวลาที่องค์กรเริ่มใช้คอมพิวเตอร์เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานในช่วงเวลาการควบคุมจะมีน้อยมาก และการวางแผนระบบสารสนเทศเกือบจะไม่ได้กระทำเลย
2. ระยะขยายงาน (Expansion stage) เมื่อระบบสารสนเทศได้ผ่านระยะเริ่มต้นมาแล้ว จะเข้ามาสู่ระยะที่ 2 ของการเติบโตคือ จะมีการขยายงานสารสนเทศออกไปอย่างกว้างขวาง โดยมีผู้ใช้ระบบสารสนเทศมากขึ้นมีการทดลองระบบสารสนเทศใหม่ๆ จำนวนงานในสารสนเทศเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเป็นสาเหตุทำให้ต้องขยายระบบคอมพิวเตอร์ทำให้ค่าใช้จ่ายของระบบสารสนเทศสูงขึ้นแต่เนื่องจากการเติบโตเป็นการเติบโตที่ไม่มีแผนรองรับจึงทำให้เกิดความซ้ำซ้อนของการประมวลผลฝ่ายจัดการเริ่มมองเห็นค่าใช้จ่ายอันเนื่องมาจากการไม่มีแผนสารสนเทศในบทความเดิมของ Nolan และ Gibson ระยะนี้เรียกว่าระยะเพิ่ม (Proliferation stage) ซึ่งคำ Proliferation มีความหมายไปทางลบคล้ายๆ กล่าวว่าเป็นการขยายงานโดยปราศจากความรับผิดชอบจึงมีการเปลี่ยนชื่อเรียกใหม่ว่าระยะขยายต่อเนื่อง (Expansion or contagion stage)
3. ระยะควบคุม (Control stage) ในช่วงระยะเวลานี้องค์กรจะเริ่มควบคุมการเติบโตของระบบสารสนเทศโดยมีเกณฑ์เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายเน้นการวางแผนระบบสารสนเทศมากขึ้น ณ จุดนี้ความขัดแย้งในแนวความคิดมักจะเกิดขึ้นและอาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่ใช้อยู่เดิมในสองระยะแรกถ้าปัจจัยค่าใช้จ่ายมีน้ำหนักมากในการพิจารณา
4. ระยะเจริญเติบโตเต็มที่ (Maturity) เป็นช่วงระยะเวลาที่องค์กรเริ่มเชื่อมโยงระบบสารสนเทศที่พัฒนาแบบค่อนข้างจะเป็นอิสระต่อกันเข้ามาเป็นระบบเดียวกันและการควบคุมจะถูกปรับเปลี่ยนโดยเน้นให้ผู้ใช้เป็นผู้ควบคุมค่าใช้จ่ายโดยมีการวางแผนเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเป็นอย่างดีทำให้เกิดระบบสารสนเทศระดับองค์กรขึ้นการใช้งานข้อมูลมีมากขึ้นซึ่งต่อมา Nolan (1997 :215) ได้ขยายการเติบโตของระบบสารสนเทศเป็น 6 ระยะ ซึ่งเป็นการพิจารณาเฉพาะด้านกายภาพมิได้พิจารณาจากเป้าหมายระบบสารสนเทศจนกระทั่ง Primozic และคณะได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการวิวัฒนาการของระบบสารสนเทศจากทัศนคติการใช้โดยตั้งชื่อ “คลื่นนวัตกรรม” (Wave of Innovation)

ภารกิจของระบบสารสนเทศ

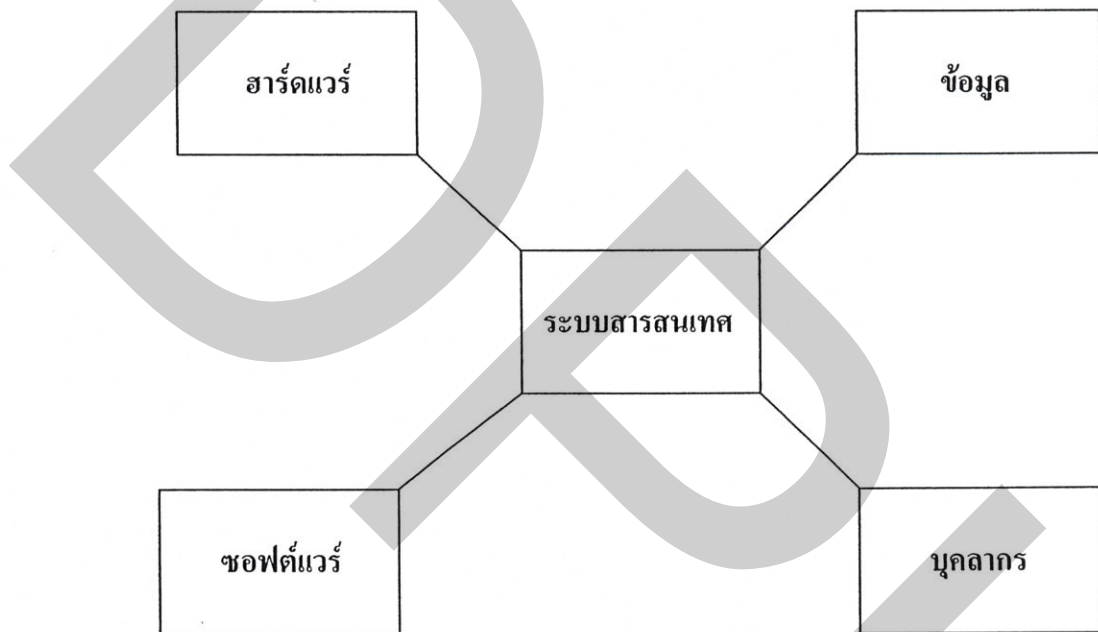
ภารกิจของระบบสารสนเทศมีการวิวัฒนาการมาโดยตลอดในตอนต้นของทศวรรษ 1960 คอมพิวเตอร์ได้ถูกนำมาใช้งานประมวลผลข้อมูล ระบบสารสนเทศทำงานเสมือนหนึ่ง “โรงงานผลิตรายงานในรูปกระดาษ” (Paper factory) เพื่อจ่ายเงินเดือนให้แก่พนักงาน เพื่อส่งใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกค้า เพื่อจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้า ฯลฯ รายงานที่อยู่ในรูปกระดาษมีปริมาณมากขึ้นอย่างรวดเร็วเมื่องานประมวลผลข้อมูลเพิ่มขึ้นระบบสารสนเทศในยุคนั้นมุ่งจะเพิ่ม Up-time ของคอมพิวเตอร์เพิ่มขีดความสามารถในการประมวลรายการ (Transaction processing) โดยวัดในรูปจำนวนรายการต่อวินาทีและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาโปรแกรมโดยวัดในรูปจำนวนบรรทัดของ Program code ที่เขียนได้ในหนึ่งสัปดาห์ต่อมาในยุคระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System : MIS) จุดเน้นของระบบสารสนเทศถูกปรับเปลี่ยนไปเป็นการผลิตรายงานเพื่อการจัดการโดยข้อยกเว้น (Management by Exception) และการผลิตรายงานสรุปสำหรับการจัดการทุกระดับ ทั้งนี้เพื่อลดปริมาณรายงานที่ถูกผลิตออกมาอย่างมากมายในยุคการประมวลผลข้อมูลเป้าหมายของระบบสารสนเทศในยุค MIS คือการให้ข่าวสารที่ถูกต้องกับบุคคลในเวลาที่เหมาะสม (To get the right information to the right person at the right time) สำหรับสถานะปัจจุบัน Sprague McNurlin (1993 : 311) ได้กล่าวถึงภารกิจของระบบสารสนเทศ คือการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น จุดเน้นของระบบสารสนเทศ ก็บุคลากรที่ทำงานในองค์กรและทรัพยากรที่ใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศ (To improve the performance of people in organizations through the use of information technology)

โครงสร้างของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศจะมีโครงสร้างทางกายภาพ ตามภาพที่ 2.3

1. ฮาร์ดแวร์ หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแบ่งออกได้ดังนี้
 - (1) การนำข้อมูลเข้า
 - (2) การนำข้อมูลออก
 - (3) หน่วยความจำสำรอง สำหรับเก็บข้อมูลและโปรแกรม
 - (4) หน่วยประมวลผลกลาง ได้แก่ หน่วยคำนวณ หน่วยควบคุม และหน่วยความจำหลัก
 - (5) การติดต่อสื่อสาร
2. ซอฟต์แวร์ หมายถึง คำสั่งต่าง ๆ ที่ใช้ในการควบคุมการปฏิบัติการแบ่งออกได้ดังนี้

- (1) ซอฟต์แวร์ระบบ
- (2) ซอฟต์แวร์ประยุกต์
- (3) ฮาร์ดแวร์ข้อมูล
- (4) ระบบสารสนเทศ
- (5) ซอฟต์แวร์บุคลากร



ภาพที่ 2.3 แสดงระบบสารสนเทศจำแนกตามระดับการบริหารและขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงานในองค์กร

การพัฒนาสารสนเทศ

การพัฒนาสารสนเทศเป็นระบบที่ต้องพัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ และอยู่ภายใต้อิทธิพลของปัจจัยต่างๆ เช่น ลักษณะขององค์กรสภาพการแข่งขันขององค์กร คุณภาพและการใช้สารสนเทศที่ต้องการ ผู้ใช้ระบบ การเชื่อมโยงของระบบความต้องการด้านการประมวลผล ต้นทุนในการพัฒนาระบบและความเป็นไปได้ในด้านเทคนิคหรือการลงทุน เป็นต้น (กรมการพัฒนาชุมชน, 2544 :16)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าในปัจจุบันระบบสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรต่าง ๆ สามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพในการบริหารงานของหน่วยงานราชการ โดยข้อมูลสารสนเทศจึงมีความจำเป็นสำหรับผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะข้อมูลสารสนเทศเป็นสิ่งบ่งบอกถึงสภาพการทำงานว่าดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใดมีปัญหาอะไรจะแก้ไขหรือปรับปรุงการบริหารและการปฏิบัติอย่างไร รวมถึงการวางแผนงานในอนาคตให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารในการตัดสินใจที่ดั้นนั้นเป็นการตัดสินใจโดยใช้หลักการและเหตุผล ต้องอาศัยข้อมูลและสารสนเทศเป็นพื้นฐานหรือปัจจัยหลัก ดังนั้นความสำคัญของสารสนเทศจึงเปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่ของระบบข้อมูลสารสนเทศเป็นทรัพยากรที่มีค่าสำหรับการวางแผน การควบคุม การตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร ปัจจุบันระบบสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรต่าง ๆ สามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยข้อมูลสารสนเทศจึงมีความจำเป็นสำหรับผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะข้อมูลสารสนเทศเป็นสิ่งบ่งบอกถึงสภาพการทำงานว่าดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด มีปัญหาอะไรจะแก้ไขหรือปรับปรุงการบริหารและการปฏิบัติอย่างไร รวมถึงการวางแผนงานในอนาคตให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคุณภาพของสารสนเทศที่ดีจะต้องมีความถูกต้อง ใช้ได้ทันเวลาและตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

2.3 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ความเป็นมา

การประกอบกิจการ โทรคมนาคมในประเทศไทยมีพื้นฐานมาจากการที่รัฐเป็นเจ้าของ และเป็นผู้ให้บริการโทรคมนาคมในลักษณะผูกขาดการผลิตและการให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ.2497 โดยมีกฎหมายจัดตั้งองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ในปี พ.ศ.2497 และการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) ในปี พ.ศ. 2519 ซึ่งทั้ง 2 องค์กรอยู่ในสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีรัฐบาลเป็นเจ้าของ

ต่อมาเมื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเติบโตและเจริญขึ้นอย่างต่อเนื่องจนในช่วงปี พ.ศ.2530 – 2534 เศรษฐกิจของประเทศมีอัตราการขยายตัวสูงสุดในรอบ 2 ทศวรรษ ส่งผลให้ความต้องการใช้โทรคมนาคมมีจำนวนมากทั้งจากภาคอุตสาหกรรมการผลิต การบริการ และภาคประชาชนในขณะที่รัฐวิสาหกิจทั้ง 2 คือ ทศท. และ กสท. มีข้อจำกัดด้านการลงทุนไม่สามารถให้บริการตามความต้องการที่มีจำนวนมากดังกล่าวได้ จนต้องมีการเปิดโอกาสให้เอกชนเข้าร่วมดำเนินการในการให้บริการโทรคมนาคมในลักษณะการทำสัญญาร่วมการงาน โดยเอกชน

ต้องดำเนินการสร้าง – โอน - ให้บริการ (Build – Transfer – Operate: BTO) และจะต้องแบ่งรายได้จากการดำเนินการ (Revenue Sharing) ให้แก่ ทศท. และ กสท. ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้โครงข่ายและการให้บริการโทรคมนาคมของประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้รัฐบาลไทยได้เข้าร่วมเจรจาการค้าพหุภาคีในกรอบอูรูกวัยตามกรอบของความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าบริการ (General Agreement on Trade in Services : GATS) ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2538 เป็นต้นมาและในปี พ.ศ.2549 ประเทศไทยมีข้อผูกพันที่จะเปิดเสรีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานตามข้อผูกพันกับองค์การการค้าโลก (World Trade Organization : WTO) ด้วย

การลดการผูกขาดภาครัฐในกิจการโทรคมนาคม

รัฐบาลได้เห็นว่ากิจการโทรคมนาคมของประเทศไทยได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและประเทศไทยมีพันธกรณีที่ทำไว้กับองค์กรระหว่างประเทศ ดังนั้นจึงเห็นควรที่จะปรับบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ผูกขาดการผลิตและให้บริการโทรคมนาคมทั้งในเรื่องการกำหนดนโยบาย การกำกับดูแลและการปฏิบัติงานเองทั้งหมดเสียใหม่ตามมาตรฐานสากลที่ประเทศต่าง ๆ ดำเนินการอยู่ โดยในวันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ. 2540 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบแผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคมที่กำหนดนโยบายและทิศทางการพัฒนากิจการโทรคมนาคมของประเทศไทยไว้หลายประการ อาทิ การเตรียมการเปิดเสรีธุรกิจโทรคมนาคมโดยยกเลิกการผูกขาดของรัฐ การเพิ่มบทบาทภาคเอกชนในกิจการ ทศท. และ กสท. ที่สำคัญคือการกำหนดให้มีการแยกบทบาทการกำกับดูแลกับการปฏิบัติงานในการให้บริการโทรคมนาคมด้วยการตั้งองค์กรกำกับดูแลที่ชัดเจน

นอกจากนี้ในปี พ.ศ. 2542 รัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2542 ขึ้นเพื่อรัฐวิสาหกิจสามารถแปลงสภาพเป็นบริษัทมหาชนและนำหุ้นไประดมทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้ รัฐวิสาหกิจที่รับผิดชอบด้านโทรคมนาคมคือ ทศท. และ กสท. ได้แปลงสภาพเป็นบริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่นจำกัด(มหาชน) และบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน) พร้อมได้ยกเลิกอำนาจผูกขาดของรัฐ โดยยกเลิกพระราชบัญญัติโทรเลขและโทรศัพท์ พ.ศ.2477 เพื่อยกเลิกอำนาจผูกขาดของรัฐ และยกเลิกพระราชบัญญัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ.2497 และพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 เพื่อยกเลิกอำนาจผูกขาดของ ทศท. และ กสท. ในการให้บริการโทรคมนาคม

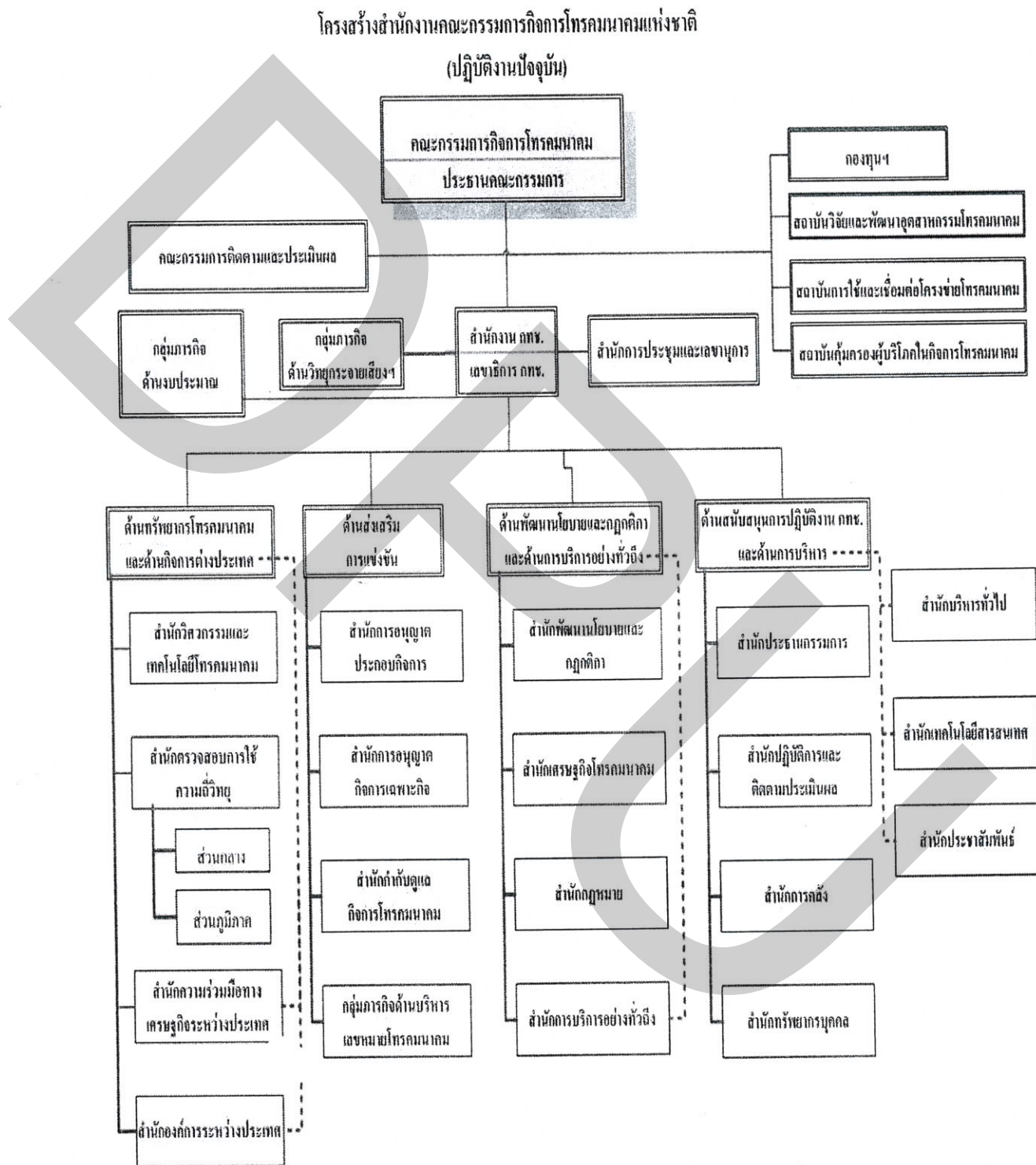
การจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ในส่วนของการพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม ได้มีการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญในกิจการโทรคมนาคมไทย โดยเริ่มตั้งแต่ พ.ศ.2540 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 มาตรา 40 บัญญัติให้คลื่นความถี่ที่ใช้ในการส่งวิทยุ กระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และวิทยุโทรคมนาคม เป็นทรัพยากรสื่อสารเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยมีองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระทำหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่และกำกับดูแลการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม การดำเนินงาน ต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนในระดับชาติ และระดับท้องถิ่น ทั้งในด้านการศึกษา วัฒนธรรม ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะอื่น รวมทั้งการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม

ต่อมารัฐสภาได้ตราพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2543 และพระราชบัญญัติประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 กำหนดให้มีองค์กรอิสระของรัฐมาทำหน้าที่ดังกล่าว 2 องค์กร คือ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์แห่งชาติ (กสช.) มาดูแลด้านกิจการวิทยุและโทรทัศน์ และในด้านกิจการโทรคมนาคมให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) พร้อมทั้งสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กทช.) เป็นองค์กรของรัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล บริหารงานภายใต้ระเบียบหรือประกาศของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ตั้งแต่ 1 มกราคม 2548 ภายหลังจากที่มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2547

คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จำนวน 7 คน มีเลขาธิการสำนักงาน กทช. ทำหน้าที่เป็นเลขานุการตามกฎหมาย โดยคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติทำหน้าที่กำหนดนโยบายและดำเนินการพัฒนากิจการโทรคมนาคมของประเทศภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ในขณะที่สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นหน่วยงานอิสระของรัฐและมีเลขาธิการเป็นผู้บริการสูงสุด ขององค์กร จะดำเนินการตามนโยบายที่คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติมอบหมาย รวมทั้งรับผิดชอบงานประจำวันในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการของ กทช. รับค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่กฎหมายกำหนดรับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งงานวิเคราะห์และศึกษาจัดทำข้อมูลสนับสนุนการทำงานของ กทช.

โครงสร้างสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ



ภาพที่ 2.4 แสดงโครงสร้างของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ

ภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กทช.) เป็นหน่วยงานสนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในการพัฒนากิจการโทรคมนาคมของประเทศไทยซึ่งกำลังก้าวเข้าสู่ช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อของการเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคม โดยภารกิจที่สำคัญ มีดังนี้

1. การเชื่อมโยงทิศทางการพัฒนากิจการโทรคมนาคมกับเป้าหมายการพัฒนาประเทศในระยะยาว เพื่อให้การพัฒนากิจการโทรคมนาคมสามารถเชื่อมโยงและมีผลสนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การแก้ไขปัญหาความยากจน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพัฒนาการบริการโทรคมนาคมให้มีความเพียงพอ ทัวถึงอย่างมีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม
2. การสร้างความชัดเจนเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การแข่งขันในกิจการโทรคมนาคมให้มีความเสรีและเป็นธรรมระหว่างผู้ประกอบการกิจการโทรคมนาคม เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการโทรคมนาคมไทยในการแข่งขันกับต่างประเทศ
3. การกำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์การบริหารทรัพยากรโทรคมนาคมให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะการจัดสรรคลื่นความถี่และเลขหมายโทรคมนาคมให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
4. การสร้างกลไกเพื่อสนับสนุนการให้บริการโทรคมนาคมพื้นฐานอย่างทั่วถึงทั้งประเทศ รวมถึงการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมสนับสนุนการพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ความมั่นคง สาธารณะประโยชน์อื่นๆ และสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมและข้อมูลข่าวสาร (Digital Divide) ของประชาชนระหว่างประชาชนในเขตเมืองกับเขตชนบทและผู้ด้อยโอกาสในสังคม
5. การกำหนดช่องทางและสร้างกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภค มีหลักประกันที่ได้รับการคุ้มครองอย่างเป็นธรรม และมีกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นระบบชัดเจน
6. การจัดวางกลยุทธ์ในการเจรจาข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศ ด้านโทรคมนาคม อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการเปิดเสรีการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศในภาพรวมเป็นหลัก
7. การวางรากฐานสำหรับการพัฒนาอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของประเทศในระยะยาวทั้งด้านการวิจัยและพัฒนา (R&D) และการพัฒนาบุคลากรด้านโทรคมนาคมของประเทศ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ เมื่อพินกำหนด 30 วัน นับแต่วันที่พระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้ง กทช. ซึ่งจะมีการ โอนบรรดากิจการ ทรัพย์สิน สิทธิ หน้าที่ หนี้ และงบประมาณของกรมไปรษณีย์โทรเลข ไปเป็นของสำนักงาน กทช. และให้ข้าราชการและลูกจ้างของกรมไปรษณีย์โทรเลข ไปปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงาน กทช. แล้วกรมไปรษณีย์โทรเลขจะแปรสภาพไปเป็นสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กทช.)

ฐานะของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

1. เป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งไม่เป็นส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ
2. เป็นนิติบุคคล บริหารงานภายใต้ระเบียบหรือประกาศของ กทช.
3. กิจการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติไม่อยู่ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์กฎหมายว่าด้วยการประกันสังคมและกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน
4. รายได้ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มาจากรายได้หรือผลประโยชน์อันได้มาจากการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของ กทช. และสำนักงาน กทช. รวมทั้งเงินอุดหนุนทั่วไปจากรัฐบาล รายได้ที่เหลือจากค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ค่าภาระ และเงินที่จัดสรรให้กองทุนต่างๆ จะนำส่งเป็นรายได้ของรัฐ
5. สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีระบบการบัญชีตามหลักสากล มีการตรวจสอบภายในเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี และการพัสดุเป็นประจำและสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเป็นผู้สอบบัญชีของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

1. รับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการทั่วไปของ กทช. และมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้
 - 1.1 รับผิดชอบงานธุรการของ กทช.
 - 1.2 รับค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ตามที่กำหนดในกฎหมายหรือตามที่ กทช. กำหนด
 - 1.3 รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคมเพื่อเสนอต่อ กทช.
 - 1.4 ศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคมการคาดคะเนความต้องการใช้บริการโทรคมนาคม จำนวนผู้ใช้บริการในพื้นที่ต่าง ๆ และข้อมูลอื่น ๆ อันจะเป็นประโยชน์แก่การปฏิบัติงานของ กทช. รวมทั้งช่วยเหลือและให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลดังกล่าว

- 1.5 ปฏิบัติการอื่นตามที่ กทช. มอบหมาย
2. เป็นหน่วยงานธุรการของคณะกรรมการร่วมและมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้
 - 2.1 รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการร่วม
 - 2.2 ตรวจสอบและเฝ้าฟังการใช้คลื่นความถี่
 - 2.3 รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ในกิจการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ และกิจการวิทยุโทรคมนาคม เพื่อเสนอต่อ คณะกรรมการร่วม
 - 2.4 ศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคลื่นความถี่และการใช้คลื่นความถี่ในกิจการ วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์และ กิจการวิทยุโทรคมนาคม การคาดคะเนความต้องการใช้คลื่นความถี่ และข้อมูลอื่น ๆ อันจะเป็นประโยชน์แก่การปฏิบัติงานของคณะกรรมการร่วม รวมทั้งช่วยเหลือ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลดังกล่าว
 - 2.5 ปฏิบัติการอื่นตามที่คณะกรรมการร่วมมอบหมาย
3. บริหารกองทุนพัฒนากิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะและจัดสรรเงินกองทุนตาม หลักเกณฑ์และวิธีการที่ กทช. กำหนด

2.4 เขตของความอดทน (The Zone of Tolerance)

2.4.1 ความหมาย

เขตของความอดทน (The Zone of Tolerance) คือ เขตของการบริการที่ได้รับจริงซึ่งลูกค้าได้พิจารณาแล้วว่าเพียงพอ ระดับการให้บริการที่อยู่ต่ำกว่าเขตของความอดทนจะทำให้ลูกค้าไม่พอใจ และเป็นการลดความจงรักภักดีของลูกค้า แต่ถ้าระดับการให้บริการจริงอยู่สูงกว่าเขตของความอดทนก็ย่อมจะทำให้ลูกค้าพอใจและประหลาดใจและเป็นการทำให้ความจงรักภักดีของลูกค้าเข้มแข็งขึ้นถ้าจะอธิบายให้ชัดเจนยิ่งขึ้น Zone of Tolerance คือ ช่วงระหว่างความคาดหวังในคุณภาพของการบริการ (Desired Expectations-DE) และการให้บริการอย่างต่ำที่ผู้ใช้สามารถยอมรับได้ (Minimum Service Expectation-ME) ถ้าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงอยู่ในช่วงดังกล่าว แสดงว่าบริการนั้นอยู่ในระดับที่ผู้ใช้ยอมรับได้ แต่ถ้าระดับของบริการที่ได้รับจริง (Actual Service Perception Service-P) ไม่อยู่ใน Zone of Tolerance และอยู่ต่ำกว่าระดับการให้บริการอย่างต่ำที่ผู้ใช้สามารถยอมรับได้ แสดงว่าคุณภาพการบริการนั้นมีปัญหา การศึกษาเรื่อง Zone of Tolerance นี้มีประโยชน์มาก คือทำให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ว่าจะปรับปรุงบริการด้านใดก่อนเป็นการเร่งด่วนเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ในภาวะที่ทรัพยากรมีจำกัด วิธีการคำนวณช่วงของ Zone of Tolerance คือ $DE - ME = \text{Zone of Tolerance}$ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2544 : 408-410)

2.4.2 ความสำคัญ

ที่ปรึกษาด้านการตลาดของสำนักพิมพ์ MCB ได้อธิบายความสำคัญของเขตความอดทนไว้ดังนี้ ลูกค้าย่อมมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 2 ระดับ คือ ความคาดหวังที่อยากให้เป็น และความคาดหวังที่พวกเขายอมรับได้ว่าเพียงพอแม้ว่าจะไม่เท่ากับที่อยากให้เป็น เขตความอดทนแยกความคาดหวังทั้งสองระดับนี้ออกจากกัน ผู้บริหารควรระวังระดับความคาดหวังทั้งสองระดับนี้ เพราะถ้าผู้บริการสามารถที่จะปรับวิธีการทำงานให้ลูกค้าพอใจ โดยการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ โดยการใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับเขตความอดทน ยกตัวอย่าง เช่น ผู้บริการที่มีทรัพยากรจำกัด สามารถจะยกระดับความพอใจในการรับบริการของลูกค้าได้อย่างเป็นขั้นตอนและได้ผล โดยการจัดสรรทรัพยากรเพื่อยกระดับการบริการบางด้านที่จำเป็นที่สุดก่อนเป็นลำดับแรก ๆ โดยอย่างน้อยที่สุดให้เท่ากับระดับการบริการอย่างต่ำที่ลูกค้ายอมรับได้ แล้วค่อยจัดสรรทรัพยากรและความเอาใจใส่ให้มากขึ้นให้กับ การบริการที่จำเป็นรองลงมาให้ดีขึ้นและให้เท่ากับระดับการบริการที่ผู้ใช้คาดหวังให้เป็นในการบริการลูกค้าคาดหวังในคุณภาพการบริการหลายด้าน เช่น อาจเป็นด้านความเพียงพอของสินค้า อุปกรณ์การให้บริการ หรือมารยาทของผู้บริการ เป็นต้น เมื่อมีการวัดระดับความคาดหวัง 2 ระดับแล้วลูกค้าอาจประเมินว่า อุปกรณ์การให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่พอใจมากที่สุดคือ อยู่ระดับต่ำกว่าที่ยอมรับได้ คือ ไม่อยู่ในเขตความอดทน สำหรับความพอใจเพียงของสินค้า และมารยาทของผู้บริการเป็นสิ่งที่ไม่พอใจรองลงมา ดังนั้นเพื่อแก้ปัญหาเรื่องคุณภาพการบริการ ผู้บริหารควรจัดสรรทรัพยากรเพื่อแก้ปัญหาเรื่องความพร้อมอุปกรณ์เป็นลำดับแรกและค่อยแก้ไข ปัญหาที่รองลงมาให้ดีขึ้น โดยให้เท่ากับหรือเกินความคาดหวังเพื่อให้ผู้ใช้พอใจ ถ้าไม่มีแนวคิดเรื่องเขตความอดทนผู้บริการก็ไม่สามารถที่ทราบลำดับสิ่งที่ต้องปรับปรุงและไม่สามารถดำเนินงานเพื่อปรับปรุงคุณภาพได้อย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าในการวิจัยนี้ได้กำหนดความหมายของเขตความอดทนไว้ว่า หมายถึง ระดับของสภาพการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งถ้าระดับในเรื่องใดอยู่ต่ำกว่าเขตของความอดทนที่ยอมรับได้ก็แสดงว่าการให้บริการด้านสารสนเทศนั้น ย่อมมีปัญหาในทางตรงข้ามถ้าระดับของการให้บริการด้านสารสนเทศ ตามความคิดเห็นของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ อยู่ในเขตความอดทนหรืออยู่สูงกว่าเขตความอดทนก็แสดงว่าการให้บริการด้านสารสนเทศ นั้นเหมาะสมหรือมีประสิทธิภาพ สำหรับความสำคัญของการใช้เขตความอดทนเพื่อวิเคราะห์การให้บริการด้านสารสนเทศตามความคิดเห็นของพนักงาน สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในงานวิจัยนี้เนื่องจากผลการศึกษาวิจัยดังกล่าวจะช่วยให้เราสามารถเข้าใจถึงการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ที่ควรปรับปรุง หรือเป็นปัญหาเร่งด่วนให้ควรปรับปรุงก่อน รวมทั้งปัญหาในระดับรอง ๆ ลงมาได้ชัดเจน จากนั้นจึงค่อย ๆ พัฒนาเพื่อแก้ปัญหาเหล่านั้นให้ดีขึ้นหรือให้เท่ากับที่คาดหวัง

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภารัตน์ เสือจงพรู (2544) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำสำนักงานบริการ โทรศัพท์พบว่าพนักงานประจำสำนักงาน โทรศัพท์ในกรุงเทพมหานคร มีระดับการให้บริการที่มีประสิทธิผลต่อจำนวนลูกค้า เวลาที่ใช้ในการให้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้าสูงขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ จากสภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก โดยในการทำวิจัยในครั้งนี้ ได้นำปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้บริการนั้นเกิดประสิทธิผล คือ มาตรฐาน ISO 9002 ความผูกพันต่อองค์กรและความตระหนักถึงการแข่งขันว่าจะส่งผลให้มีประสิทธิผลในการให้บริการมากขึ้นเพียงใดนั้นเพื่อให้องค์กรได้นำผลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการให้ลูกค้าได้รับความประทับใจ

ไพรพนา ศรีเสน (2544) ได้ศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าผู้รับบริการเห็นด้วยกับคุณภาพบริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ และจากการศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ ด้านพฤติกรรมบริการของบุคลากร พบว่าผู้รับบริการเห็นได้ด้วยกับคุณภาพบริการ ด้านพฤติกรรมบริการของบุคลากร เพราะการบริการจะเป็นตัวชี้วัดในรายได้ นั่นคือความอยู่รอดของสถานประกอบการทางด้านสาธารณสุข

อัครเศรษฐ์ แสงศิริสุวรรณ (2540 : 17) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาแนวทางปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของกรมสรรพากรเป็น การศึกษาเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่ามีปัญหาและอุปสรรคหลายด้าน เช่น ความยุ่งยากซับซ้อนของกฎหมาย การใช้ภาษาต่างประเทศในการติดต่อสื่อสารผู้เขียนโปรแกรม ยังขาดความชำนาญ และขาดประสบการณ์ บุคลากรขาดการเรียนรู้และทักษะเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นต้น

คณะรัฐศาสตร์ จุฬา (อ้างถึงใน ดำรง วัฒนา, 2540 : 1-13) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานสารสนเทศของกระทรวงมหาดไทยพบว่าประกอบด้วย ระบบคอมพิวเตอร์ โปรแกรมงานเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล การบริหารงาน การจัดการและการพัฒนามูลากร เทคโนโลยีสมัยใหม่ งบประมาณและอุปกรณ์ด้านสารสนเทศ กฎระเบียบและข้อบังคับ

ภัทรจิต ตระกูลช่าง (อ้างถึงในสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2539 : 11) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศกับองค์การรัฐ กรณีศึกษา แผนแม่บทกระทรวงสาธารณสุข ปี 2540 - 2544 เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

พบว่าการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนของการแผ่ขยาย (Contagion) จากกรณีศึกษาการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกระทรวงมีการวางแผนการพัฒนาประยุกต์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในทุกด้านของงานมีการจัดตั้งหน่วยงานใหม่ขึ้นรับผิดชอบโดยตรงมีการจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายเพื่อสนับสนุนการพัฒนาด้านนี้เป็นจำนวนมาก

2.6 บทสรุป

จากผลการศึกษางานวิจัยข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพอใจในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ คุณภาพในการให้บริการ เวลาที่ใช้ในการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้าการขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำ คือต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำอีกและชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเองไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว โดยยึดหลักการบริการที่ดีคือให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่ ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค และให้บริการโดยยึดหลักประหยัดและการบริการด้านระบบสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรต่าง ๆ สามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพในการบริหารงานของหน่วยงานราชการข้อมูลสารสนเทศมีความจำเป็นสำหรับผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะข้อมูลสารสนเทศเป็นสิ่งบ่งบอกถึงสภาพการทำงานว่าดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด มีปัญหาอะไร จะแก้ไขหรือปรับปรุงการบริหารและการปฏิบัติอย่างไร รวมถึงการวางแผนงานในอนาคตให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร ในการตัดสินใจที่คืบหน้าเป็นการตัดสินใจโดยใช้หลักการและเหตุผลต้องอาศัยข้อมูลและสารสนเทศเป็นพื้นฐานหรือปัจจัยหลัก ดังนั้นความสำคัญของสารสนเทศจึงเปรียบเสมือนเส้นเลือด

ใหญ่ของระบบ ข้อมูลสารสนเทศเป็นทรัพยากรที่มีค่าสำหรับการวางแผน การควบคุม การตัดสินใจ สำหรับผู้บริหาร รวมถึงการวางแผนงานในอนาคตให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคุณภาพของการบริการสารสนเทศที่ดีจะต้องมีความถูกต้อง ใช้ได้ทันเวลา และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

สำหรับด้านหลักสถิติที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้กำหนดความหมายของเขตความอดทน หมายถึง ระดับของสภาพการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งถ้าระดับในเรื่องใดอยู่ต่ำกว่าเขตของความอดทนที่ยอมรับได้ก็แสดงว่าการให้บริการด้านสารสนเทศนั้นย่อมมีปัญหา ในทางตรงข้ามถ้าระดับของการให้บริการด้านสารสนเทศ ตามความคิดเห็นของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ อยู่ในเขตความอดทนหรืออยู่สูงกว่าเขตความอดทนก็แสดงว่าการให้บริการด้านสารสนเทศนั้นเหมาะสมหรือมีประสิทธิภาพ สำหรับความสำคัญของการใช้เขตความอดทนเพื่อวิเคราะห์การให้บริการด้านสารสนเทศตามความคิดเห็นของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในงานวิจัยนี้เนื่องจากผลการศึกษาวิจัยดังกล่าวจะช่วยให้เราสามารถเข้าใจถึงการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่ควรปรับปรุงหรือเป็นปัญหาเร่งด่วนให้ควรปรับปรุงก่อน รวมทั้งปัญหาในระดับรอง ๆ ลงมาได้ชัดเจน จากนั้นจึงค่อย ๆ พัฒนาเพื่อแก้ปัญหาเหล่านั้นให้ดีขึ้นหรือให้เท่ากับที่คาดหวัง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1) งานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่จะพูดถึงประสิทธิภาพ คุณภาพในการให้บริการ เวลาที่ใช้ในการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ

2) งานวิจัยที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย ระบบคอมพิวเตอร์ โปรแกรมงานเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล การบริหารงาน การจัดการและการพัฒนาบุคลากร เทคโนโลยีสมัยใหม่ งบประมาณและอุปกรณ์ด้านสารสนเทศ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง “การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยซึ่งมีรายละเอียดและวิธีดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยไว้ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย หมายถึง พนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจุบันมีจำนวน 587 คน (สำนักทรัพยากรบุคคล สำนักงาน กทช. , 2552)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย พนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานปฏิบัติการระดับสูง พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง และพนักงานปฏิบัติการระดับต้น สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร และเนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 240 คน จากจำนวนทั้งหมด 587 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่างกำหนดขนาดโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane)

จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยกำหนดให้ n = จำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ค่าความผิดพลาดของความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้
(กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5)

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{587}{1+587(0.05)^2}$$

$$n = \frac{587}{1+1.4675} = \frac{587}{2.4675}$$

$$n = 237.89$$

จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 240 คน

จากนั้นผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2543 : 123-129) โดยผู้วิจัยจะทำการแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 19 กลุ่ม แล้วคำนวณกลุ่มตัวอย่างด้วยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ สรุปได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากร และขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้แทนประชากร

ชื่อสำนัก	จำนวนพนักงาน (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. สำนักประชาสัมพันธ์	16	6
2. สำนักประสานกรรมการ	23	9
3. สำนักการประชุมและเลขานุการ	26	10
4. สำนักบริหารทั่วไป	50	20
5. สำนักการคลัง	18	7
6. สำนักทรัพยากรบุคคล	19	7
7. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	22	8
8. สำนักพัฒนานโยบายและกฎกติกา	17	6
9. สำนักเศรษฐกิจโทรคมนาคม	10	4

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ชื่อสำนัก	จำนวนพนักงาน (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
10. สำนักกฎหมาย	25	10
11. สำนักความร่วมมือทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศ	10	4
12. สำนักองค์การระหว่างประเทศ	9	3
13. สำนักการบริการอย่างทั่วถึง	16	6
14. สำนักปฏิบัติการและติดตามประเมินผล	28	11
15. สำนักการอนุญาตประกอบกิจการ	21	8
16. สำนักการอนุญาตกิจการเฉพาะกิจ	45	18
17. สำนักกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม	31	12
18. สำนักวิศวกรรมและเทคโนโลยีโทรคมนาคม	39	15
19. สำนักตรวจสอบการใช้ความถี่วิทยุ	162	65
รวมทั้งสิ้น	587	237

ที่มา : สำนักทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวความคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านสารสนเทศ เพื่อนำข้อมูลมาทำการปรับปรุงระบบสารสนเทศภายในสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยแบ่งเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับ สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ดังนี้

- 1) ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์

2) ด้านบุคลากร

3) ด้านระบบสารสนเทศ

ลักษณะของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามที่วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ของข้อคำถามที่เป็นมาตราส่วนประเมินค่า 7 ระดับ (Rating Scales) ตามแนวทางของลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) รวมทั้งการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งสามารถแปลความหมายได้ ดังนี้

7 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในระดับมากที่สุด

6 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในระดับมาก

5 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

4 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในระดับปานกลาง

3 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

2 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในระดับน้อยที่สุด

จากจำนวนหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของการศึกษาสภาพปัจจุบันสภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

ตารางที่ 3.2 จำนวนหลักเกณฑ์และแปลความหมาย

คะแนนเฉลี่ย	ระดับของสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และ ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการ ด้านสารสนเทศ
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด
1.50 – 2.49	น้อย
2.50 – 3.49	ค่อนข้างน้อย
3.50 – 4.49	ปานกลาง
4.50 – 5.49	ค่อนข้างมาก
5.50 – 6.49	มาก
6.50 – 7.00	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ ปลายเปิด (Open-ended response question)

3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.3.1 ศึกษาทฤษฎี หลักการ และแนวคิดจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีลักษณะใกล้เคียงกันเพื่อนำข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.2 วิเคราะห์วัตถุประสงค์ เนื้อหา และโครงสร้างของการวิจัยเพื่อกำหนดแนวทางและหาขอบเขตของการออกแบบสอบถาม

3.3.3 สร้างแบบสอบถามฉบับร่างโดยกำหนดประเด็นและขอบเขตคำถามด้วยการจัดหมวดหมู่ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

3.3.4 ปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

3.3.5 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ แล้วนำไปหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ความครอบคลุม และภาษาที่ใช้ โดยการหาค่า IOC (Index of Contingency)

3.3.6 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน โดยมีรายนามของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

- 1) นายจรุงชัย วรสิทธิ์
ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
- 2) นายพงษ์พัฒน์ พาหารเหล่า
ผู้อำนวยการส่วนงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
- 3) นายทนงศักดิ์ สุขะนินทร์
ผู้อำนวยการส่วนงานพัฒนาระบบสารสนเทศ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
- 4) นายกิตติศักดิ์ อนิวรรณ
ผู้อำนวยการส่วนงานระบบเครื่องคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
- 5) สดท.หญิง พรรณวดี แก้วสุข
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการส่วนงานพัฒนาระบบคลังข้อมูลสารสนเทศ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

3.3.7 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

3.3.8 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

3.3.9 นำแบบสอบถามในข้อ 3.3.8 ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

3.3.10 นำผลการทดลองใช้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยผลการทดสอบความเชื่อมั่นนี้ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ดังนี้

จากตารางที่ 3.3 เป็นการวัดค่าความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) ของคำถามในแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha coefficient) และวัดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้เกณฑ์คือ น้อยกว่า 0.60 ถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับที่ต่ำ 0.60 - 0.70 ถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ มากกว่า 0.80 ถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับที่ดี ดังนั้นสรุปได้ว่าคำถามในแบบสอบถามค่อนข้างมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และมีค่าความเที่ยง โดยในแต่ละกลุ่มของตัวแปรมีค่า Cronbach's Alpha coefficient มากกว่า 0.60 ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 แสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient)

รายการ	จำนวนคำถาม	ค่า Cronbach's Alpha
1. ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์		
สภาพปัจจุบัน	15 ข้อ	0.85
สภาพที่ยอมรับได้	15 ข้อ	0.89
ความคาดหวัง	15 ข้อ	0.94
2. ด้านบุคลากร		
สภาพปัจจุบัน	12 ข้อ	0.93
สภาพที่ยอมรับได้	12 ข้อ	0.95
ความคาดหวัง	12 ข้อ	0.95
3. ด้านระบบสารสนเทศ		
สภาพปัจจุบัน	13 ข้อ	0.90
สภาพที่ยอมรับได้	13 ข้อ	0.90
ความคาดหวัง	13 ข้อ	0.96

จากตารางที่ 3.3 พบว่าจากการวัดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งวัดได้มากกว่า 0.80 ถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับที่ดี ดังนั้นสรุปได้ว่าคำถามในแบบสอบถามค่อนข้างมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีค่าความเที่ยง โดยในแต่ละกลุ่มของตัวแปรมีค่า Cronbach's Alpha coefficient มากกว่า 0.60

3.3.11 นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการทดสอบหาความเชื่อมั่นแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในภาคสนามต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึงสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ขอนหนังสือรับรองจากบัณฑิตศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

3.4.2 นำหนังสือที่ได้รับการอนุเคราะห์จากบัณฑิตศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ รวมทั้งเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

3.4.3 การเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามพร้อมทั้งจดหมายขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

3.4.4 การเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลอยู่ในช่วง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2553

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ คือ

3.5.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทุกฉบับเพื่อคัดเลือกรูปแบบที่สมบูรณ์ถูกต้องและแยกแบบสอบถามฉบับที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.5.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

3.5.3 การประมวลผลข้อมูล (Processing) ข้อมูลที่ได้ลงรหัสแล้วนำมาบันทึกในคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS V11.5 (Statistical Package for the Social Sciences Version 11.5) ซึ่งมีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) กำหนดหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ของแต่ละตัวแปรซึ่งคิดเป็นรายชื่อ แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาตัดสินตามเกณฑ์การประเมินค่า ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.49 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

ค่าเฉลี่ย 5.50-6.49 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 6.50-7.00 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในระดับมากที่สุด

2) การเปรียบเทียบ สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจะทำการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการใช้กราฟเพื่อแสดง และ/หรือแปลผล

3) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสูงสุด ต่ำสุด ที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

4) การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่
ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงาน
คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

3.5.4 นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาทำการสรุปและอภิปรายผลของการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง “การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร” สามารถนำเสนอผลการวิจัยได้ ดังนี้

4.1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

4.3 การศึกษาเปรียบเทียบ สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

4.4 ผลการสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

4.1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการตอบแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง “การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร” จำนวน 240 คน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

สถานภาพส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	99	41.3
1.2 หญิง	141	58.8
รวมทั้งสิ้น	240	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	56	23.3
2.2 30 – 34 ปี	60	25.0
2.3 35 – 44 ปี	77	32.1
2.4 45 ปีขึ้นไป	47	19.6
รวมทั้งสิ้น	240	100
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	6.3
3.2 ปริญญาตรี	144	60.0
3.3 ปริญญาโท	79	32.9
3.4 ปริญญาเอก	2	0.8
รวมทั้งสิ้น	240	100
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสำนักงาน กทช.		
4.1 ต่ำกว่า 2 ปี	28	11.7
4.2 2 – 3 ปี	36	15.0
4.3 4 – 5 ปี	79	32.9
4.4 5 ปีขึ้นไป	97	40.4
รวมทั้งสิ้น	240	100
5. ระดับตำแหน่ง		
5.1 พนักงานปฏิบัติการระดับต้น	53	22.1
5.2 พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง	87	36.3
5.3 พนักงานปฏิบัติการระดับสูง	100	41.7
รวมทั้งสิ้น	240	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ท่านเคยใช้งานระบบสารสนเทศ หรือบริการสารสนเทศของสำนักงาน กทช. หรือไม่		
6.1 ไม่เคยใช้งานระบบหรือบริการสารสนเทศของสำนักงาน กทช.	-	-
6.2 เคยใช้งานระบบหรือบริการสารสนเทศของสำนักงาน กทช.	240	100
รวมทั้งสิ้น	240	100

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ในตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 141 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 58.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 99 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 41.3 โดยมีอายุระหว่าง 35 – 44 ปี มากที่สุด จำนวน 77 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 32.1 ระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 144 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 60.0 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสำนักงาน กทช. จำนวน 5 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 97 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 40.4 มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการระดับสูง มากที่สุด จำนวน 100 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 41.7 และเคยใช้งานระบบงานสารสนเทศ หรือบริการสารสนเทศของสำนักงาน กทช. ทั้งหมด จำนวน 240 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 100

4.2 การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร โดยการสอบถามพนักงานระดับปฏิบัติการ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จำนวน 240 คน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.2 - 4.13

4.2.1 สภาพปัจจุบัน

สภาพปัจจุบันของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร รายละเอียดตามตารางที่ 4.2 - 4.5

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม ตามสภาพปัจจุบัน

รายการ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์	4.43	1.24	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	4.38	1.10	ปานกลาง
ด้านระบบสารสนเทศ	4.51	1.21	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า สภาพปัจจุบันของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านบุคลากร จัดอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านระบบสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 1.21) จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามสภาพปัจจุบัน

รายการ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1) ความเร็วในการเชื่อมต่อเครือข่ายภายใน เช่น อินทราเน็ต ระบบแม่ข่าย ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการออกใบอนุญาต	4.53	1.05	ค่อนข้างมาก
2) การขอ IP Address เพื่อเข้าใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในสำนักงาน กทช. ทำได้ง่าย	4.33	1.10	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

รายการ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
3) ความคงที่ของระบบเครือข่ายในการใช้งานติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน	4.35	1.14	ปานกลาง
4) ความเพียงพอของจุดเชื่อมต่อเข้าเครือข่ายกับการใช้งานแบบมีสาย	4.29	1.21	ปานกลาง
5) การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและเครือข่ายทำได้ง่าย	4.68	1.10	ค่อนข้างมาก
6) การใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความสะดวก รวดเร็ว เช่น การค้นหาข้อมูล การดาวน์โหลด	4.63	1.20	ค่อนข้างมาก
7) ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบอีเมล (E-mail)	4.30	1.34	ปานกลาง
8) การใช้กระดานข่าวเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก คล่องตัว	4.37	1.29	ปานกลาง
9) คอมพิวเตอร์ช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน	5.31	1.23	ค่อนข้างมาก
10) การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งาน เช่น PC หรือ Notebook โดยการเช่า	4.18	1.45	ปานกลาง
11) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับการใช้งาน	4.25	1.39	ปานกลาง
12) คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์	4.34	1.28	ปานกลาง
13) ความสามารถในการประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์	4.45	1.32	ปานกลาง
14) อุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์มีเพียงพอกับการใช้งาน	4.21	1.24	ปานกลาง
15) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ต่อพ่วง	4.31	1.11	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า สภาพปัจจุบันของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ แต่ละตัวแปรส่วนใหญ่ จัดอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ความเร็วในการเชื่อมต่อเครือข่ายภายใน เช่น อินทราเน็ต ระบบเมล ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการออกใบอนุญาต ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 1.05) การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและเครือข่ายทำได้ง่าย

($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 1.10) การใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความสะดวก รวดเร็ว เช่น การค้นหาข้อมูล การดาวน์โหลด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 1.20) และคอมพิวเตอร์ช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 5.31$, S.D. = 1.23) จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการ ด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร ตามสภาพปัจจุบัน

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.28	1.12	ปานกลาง
2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	4.57	1.06	ค่อนข้างมาก
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.79	1.20	ปานกลาง
4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีขั้นตอนและเทคนิควิธีในการให้คำปรึกษาที่เข้าใจง่าย	4.13	1.05	ปานกลาง
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการและชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา	4.47	1.07	ปานกลาง
6) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.54	1.05	ค่อนข้างมาก
7) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยา มารยาทที่ดี สุภาพในการให้บริการ	4.73	1.03	ค่อนข้างมาก
8) ความสะดวกในการติดต่อขอรับคำปรึกษาและแจ้งปัญหา	4.25	1.26	ปานกลาง
9) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.15	1.20	ปานกลาง
10) ความพร้อมในการจัดอบรมการใช้งานระบบต่าง ๆ เช่น การใช้อีเมลล์ การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.35	1.12	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
11) วิทยากรมีความรู้ความสามารถในการให้การอบรม ในระบบงานต่าง ๆ	4.58	1.05	ค่อนข้างมาก
12) วิทยากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เข้ารับการอบรม ในระบบงานต่าง ๆ	4.67	0.95	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า สภาพปัจจุบันของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร แต่ละตัวแปรส่วนใหญ่ จัดอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 1.06) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 1.05) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยา มารยาทที่ดี สุภาพในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 1.03) วิทยากรมีความรู้ความสามารถในการให้การอบรมในระบบงานต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 1.05) และวิทยากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เข้ารับการอบรมในระบบงานต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.95) จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านระบบสารสนเทศ ตามสภาพปัจจุบัน

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1) ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	4.67	1.27	ค่อนข้างมาก
2) ช่วยลดปริมาณการใช้เอกสารในการปฏิบัติงาน	4.49	1.41	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
3) ช่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว รวดเร็ว	4.81	1.31	ค่อนข้างมาก
4) การเข้าสู่ระบบโดยการกรอกรหัสผู้ใช้ (User Name) มีความสะดวก และง่าย	4.82	1.10	ค่อนข้างมาก
5) การเข้าสู่ระบบโดยการกรอกรหัสผ่านเข้าใช้ (Password) มีความสะดวก และง่าย	4.87	1.09	ค่อนข้างมาก
6) ความรวดเร็วในการให้บริการประชาชนด้วยระบบสารสนเทศ เช่น ระบบใบอนุญาต	4.37	1.06	ปานกลาง
7) ความสะดวกในการใช้งานข้อมูล เช่น ระบบรายงาน การลงเวลาเข้า - ออก ระบบอีเมล ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	4.39	1.24	ปานกลาง
8) ความน่าเชื่อถือ ความถูกต้อง ครบถ้วน และความเป็นปัจจุบันของข้อมูล	4.46	1.20	ปานกลาง
9) การค้นคืน การกู้คืนข้อมูล และการสำรองข้อมูล เมื่อมีการเสียหาย	4.09	1.17	ปานกลาง
10) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงาน	4.70	1.18	ค่อนข้างมาก
11) ความคงที่ของระบบสารสนเทศ สามารถใช้งานได้เป็นระยะเวลานาน ไม่หยุดชะงัก	4.30	1.17	ปานกลาง
12) ความรวดเร็วในการจัดเก็บข้อมูล การเรียกใช้ข้อมูล และการจัดทำรายงานต่าง ๆ	4.44	1.16	ปานกลาง
13) สร้างจิตสำนึกให้พนักงานเกิดความตระหนัก และเห็นความสำคัญของการนำข้อมูลในระบบไปใช้ให้เกิดประโยชน์	4.28	1.35	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า สภาพปัจจุบันของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านระบบ

สารสนเทศ แต่ละตัวแปรส่วนใหญ่ จัดอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น การช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 1.27) ช่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 1.31) การเข้าสู่ระบบโดยการกรอกรหัสผู้ใช้ (User Name) มีความสะดวก และง่าย ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 1.10) การเข้าสู่ระบบโดยการกรอกรหัสผ่านเข้าใช้ (Password) มีความสะดวก และง่าย ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 1.09) และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงาน ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 1.18) จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

4.2.2 สภาพที่ยอมรับได้

สภาพที่ยอมรับได้ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.6 - 4.9

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม ตามสภาพที่ยอมรับได้

รายการ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์	4.81	1.16	ค่อนข้างมาก
ด้านบุคลากร	4.77	1.06	ค่อนข้างมาก
ด้านระบบสารสนเทศ	4.88	1.16	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า สภาพที่ยอมรับได้ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านบุคลากร และด้านระบบสารสนเทศ จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการ ด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามสภาพที่ยอมรับได้

รายการ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1) ความเร็วในการเชื่อมต่อเครือข่ายภายใน เช่น อินทราเน็ต ระบบเมล์ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการออกใบอนุญาต	4.67	0.96	ค่อนข้างมาก
2) การขอ IP Address เพื่อเข้าใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในสำนักงาน กทช. ทำได้ง่าย	4.69	1.08	ค่อนข้างมาก
3) ความคงที่ของระบบเครือข่ายในการใช้งานติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน	4.78	1.07	ค่อนข้างมาก
4) ความเพียงพอของจุดเชื่อมต่อเข้าเครือข่ายกับการใช้งานแบบมีสาย	4.74	1.08	ค่อนข้างมาก
5) การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและเครือข่ายทำได้ง่าย	4.97	1.03	ค่อนข้างมาก
6) การใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความสะดวก รวดเร็ว เช่น การค้นหาข้อมูล การดาวน์โหลด	4.94	1.17	ค่อนข้างมาก
7) ประสิทธิภาพของการทำงานของระบบอีเมล (E-mail)	4.67	1.18	ปานกลาง
8) การใช้กระดานข่าวเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก คล่องตัว	4.68	1.07	ปานกลาง
9) คอมพิวเตอร์ช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน	5.25	1.18	ค่อนข้างมาก
10) การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งาน เช่น PC หรือ Notebook โดยการเช่า	4.74	1.33	ค่อนข้างมาก
11) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับการใช้งาน	4.76	1.29	ค่อนข้างมาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

รายการ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
12) คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์	4.82	1.25	ค่อนข้างมาก
13) ความสามารถในการประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์	4.90	1.22	ค่อนข้างมาก
14) อุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์มีเพียงพอกับการใช้งาน	4.72	1.31	ค่อนข้างมาก
15) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ต่อพ่วง	4.80	1.14	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า สภาพที่ยอมรับได้ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ แต่ละตัวแปรส่วนใหญ่ จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ยกเว้นประสิทธิภาพของการใช้งานระบบอีเมล (E-mail) ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 1.18) และการใช้กระดานข่าว เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก คล่องตัว ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 1.07) จัดอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร ตามสภาพที่ยอมรับได้

รายการ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.73	1.10	ค่อนข้างมาก
2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	4.82	1.01	ค่อนข้างมาก
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ	4.51	1.08	ค่อนข้างมาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีขั้นตอนและเทคนิควิธีในการให้คำปรึกษาที่เข้าใจง่าย	4.66	1.03	ค่อนข้างมาก
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการและชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา	4.80	1.06	ค่อนข้างมาก
6) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.79	1.01	ค่อนข้างมาก
7) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยา มารยาทที่ดี สุภาพในการให้บริการ	4.88	1.05	ค่อนข้างมาก
8) ความสะดวกในการติดต่อขอรับคำปรึกษาและแจ้งปัญหา	4.77	1.11	ค่อนข้างมาก
9) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.73	1.11	ค่อนข้างมาก
10) ความพร้อมในการจัดอบรมการใช้งานระบบต่าง ๆ เช่น การใช้อีเมล การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.72	1.05	ค่อนข้างมาก
11) วิทยากรมีความรู้ความสามารถในการให้การอบรมในระบบงานต่าง ๆ	4.92	1.05	ค่อนข้างมาก
12) วิทยากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เข้ารับการอบรมในระบบงานต่าง ๆ	4.94	1.02	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า สภาพที่ยอมรับได้ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร ทุกตัวแปร จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการ ด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านระบบสารสนเทศ ตามสภาพที่ยอมรับได้

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1) ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	4.94	1.15	ค่อนข้างมาก
2) ช่วยลดปริมาณการใช้เอกสารในการปฏิบัติงาน	4.78	1.25	ค่อนข้างมาก
3) ช่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว รวดเร็ว	5.03	1.15	ค่อนข้างมาก
4) การเข้าสู่ระบบโดยการกรอกรหัสผู้ใช้ (User Name) มีความสะดวก และง่าย	4.96	1.09	ค่อนข้างมาก
5) การเข้าสู่ระบบโดยการกรอกรหัสผ่านเข้าใช้ (Password) มีความสะดวก และง่าย	4.98	1.09	ค่อนข้างมาก
6) ความรวดเร็วในการให้บริการประชาชนด้วยระบบสารสนเทศ เช่น ระบบใบอนุญาต	4.79	1.04	ค่อนข้างมาก
7) ความสะดวกในการใช้งานข้อมูล เช่น ระบบรายงาน การลงเวลาเข้า - ออก ระบบอีเมล ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	4.77	1.18	ค่อนข้างมาก
8) ความน่าเชื่อถือ ความถูกต้อง ครบถ้วน และความเป็นปัจจุบันของข้อมูล	4.90	1.18	ค่อนข้างมาก
9) การค้นคืน การกู้คืนข้อมูล และการสำรองข้อมูล เมื่อมีการเสียหาย	4.72	1.23	ค่อนข้างมาก
10) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงาน	5.03	1.12	ค่อนข้างมาก
11) ความคงที่ของระบบสารสนเทศ สามารถใช้งานได้เป็นระยะเวลานาน ไม่หยุดชะงัก	4.84	1.20	ค่อนข้างมาก
12) ความรวดเร็วในการจัดเก็บข้อมูล การเรียกใช้ข้อมูล และการจัดทำรายงานต่าง ๆ	4.89	1.16	ค่อนข้างมาก
13) สร้างจิตสำนึกให้พนักงานเกิดความตระหนัก และเห็นความสำคัญของการนำข้อมูลในระบบไปใช้ให้เกิดประโยชน์	4.78	1.23	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า สภาพที่ยอมรับได้ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านระบบสารสนเทศ ทุกตัวแปร จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

4.2.3 ความคาดหวัง

ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.10 - 4.13

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม ตามความคาดหวัง

รายการ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์	5.93	1.14	มาก
ด้านบุคลากร	5.75	1.11	มาก
ด้านระบบสารสนเทศ	5.92	1.13	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านบุคลากร และด้านระบบสารสนเทศ จัดอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการ ด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามความคาดหวัง

รายการ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1) ความเร็วในการเชื่อมต่อเครือข่ายภายใน เช่น อินทราเน็ต ระบบเมล ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการออกใบอนุญาต	5.98	1.12	มาก
2) การขอ IP Address เพื่อเข้าใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในสำนักงาน กทช. ทำได้ง่าย	5.75	1.14	มาก
3) ความคงที่ของระบบเครือข่ายในการใช้งานติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน	5.90	1.17	มาก
4) ความเพียงพอของจุดเชื่อมต่อเข้าเครือข่ายกับการใช้งานแบบมีสาย	5.89	1.02	มาก
5) การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและเครือข่ายทำได้ง่าย	6.07	1.05	มาก
6) การใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความสะดวก รวดเร็ว เช่น การค้นหาข้อมูล การดาวน์โหลด	6.05	1.17	มาก
7) ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบอีเมล (E-mail)	5.82	1.07	มาก
8) การใช้กระดานข่าวเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก คล่องตัว	5.52	1.27	มาก
9) คอมพิวเตอร์ช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน	6.20	0.97	มาก
10) การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งาน เช่น PC หรือ Notebook โดยการเช่า	5.91	1.26	มาก
11) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับการใช้งาน	6.02	1.12	มาก
12) คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์	6.02	1.21	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
13) ความสามารถในการประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์	5.98	1.20	มาก
14) อุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์มีเพียงพอกับการใช้งาน	5.88	1.20	มาก
15) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ต่อพ่วง	5.91	1.15	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ทุกตัวแปร จัดอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร ตามความคาดหวัง

รายการ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	5.84	1.14	มาก
2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	5.81	1.06	มาก
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ	5.71	1.17	มาก
4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีขั้นตอนและเทคนิควิธีในการให้คำปรึกษาที่เข้าใจง่าย	5.73	1.09	มาก
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถให้บริการ ได้ตรงตามความต้องการและชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา	5.86	1.11	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

รายการ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
6) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	5.55	1.12	มาก
7) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยา มารยาทที่ดี สุภาพในการให้บริการ	5.69	1.12	มาก
8) ความสะดวกในการติดต่อขอรับคำปรึกษาและแจ้งปัญหา	5.78	1.20	มาก
9) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	5.88	1.03	มาก
10) ความพร้อมในการจัดอบรมการใช้งานระบบต่าง ๆ เช่น การใช้อีเมล การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	5.70	1.11	มาก
11) วิทยากรมีความรู้ความสามารถในการให้การอบรมในระบบงานต่าง ๆ	5.75	1.11	มาก
12) วิทยากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เข้ารับการอบรมในระบบงานต่าง ๆ	5.68	1.09	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานครด้านบุคลากรทุกตัวแปร จัดอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านระบบสารสนเทศ ตามความคาดหวัง

รายการ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1) ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	5.97	1.11	มาก
2) ช่วยลดปริมาณการใช้เอกสารในการปฏิบัติงาน	5.99	1.12	มาก

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

รายการ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
3) ช่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว รวดเร็ว	6.07	1.05	มาก
4) การเข้าสู่ระบบโดยการกรอกรหัสผู้ใช้ (User Name) มีความสะดวก และง่าย	5.83	1.12	มาก
5) การเข้าสู่ระบบโดยการกรอกรหัสผ่านเข้าใช้ (Password) มีความสะดวก และง่าย	5.84	1.10	มาก
6) ความรวดเร็วในการให้บริการประชาชนด้วยระบบสารสนเทศ เช่น ระบบใบอนุญาต	5.86	1.12	มาก
7) ความสะดวกในการใช้งานข้อมูล เช่น ระบบรายงาน การลงเวลาเข้า - ออก ระบบอีเมลล์ ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	5.88	1.11	มาก
8) ความน่าเชื่อถือ ความถูกต้อง ครบถ้วน และความเป็นปัจจุบันของข้อมูล	5.91	1.13	มาก
9) การค้นคืน การกู้คืนข้อมูล และการสำรองข้อมูล เมื่อมีการเสียหาย	5.93	1.19	มาก
10) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงาน	5.99	1.11	มาก
11) ความคงที่ของระบบสารสนเทศ สามารถใช้งานได้เป็นระยะเวลานาน ไม่หยุดชะงัก	5.93	1.16	มาก
12) ความรวดเร็วในการจัดเก็บข้อมูล การเรียกใช้ข้อมูล และการจัดทำรายงานต่าง ๆ	5.89	1.15	มาก
13) สร้างจิตสำนึกให้พนักงานเกิดความตระหนัก และเห็นความสำคัญของการนำข้อมูลในระบบไปใช้ให้เกิดประโยชน์	5.86	1.18	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านระบบสารสนเทศ ทุกตัวแปร จัดอยู่ในระดับมาก

4.3 การศึกษาเปรียบเทียบสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

การศึกษาเปรียบเทียบสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จำนวน 240 คน มีรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.14 - 4.18 ดังนี้

4.3.1 ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์

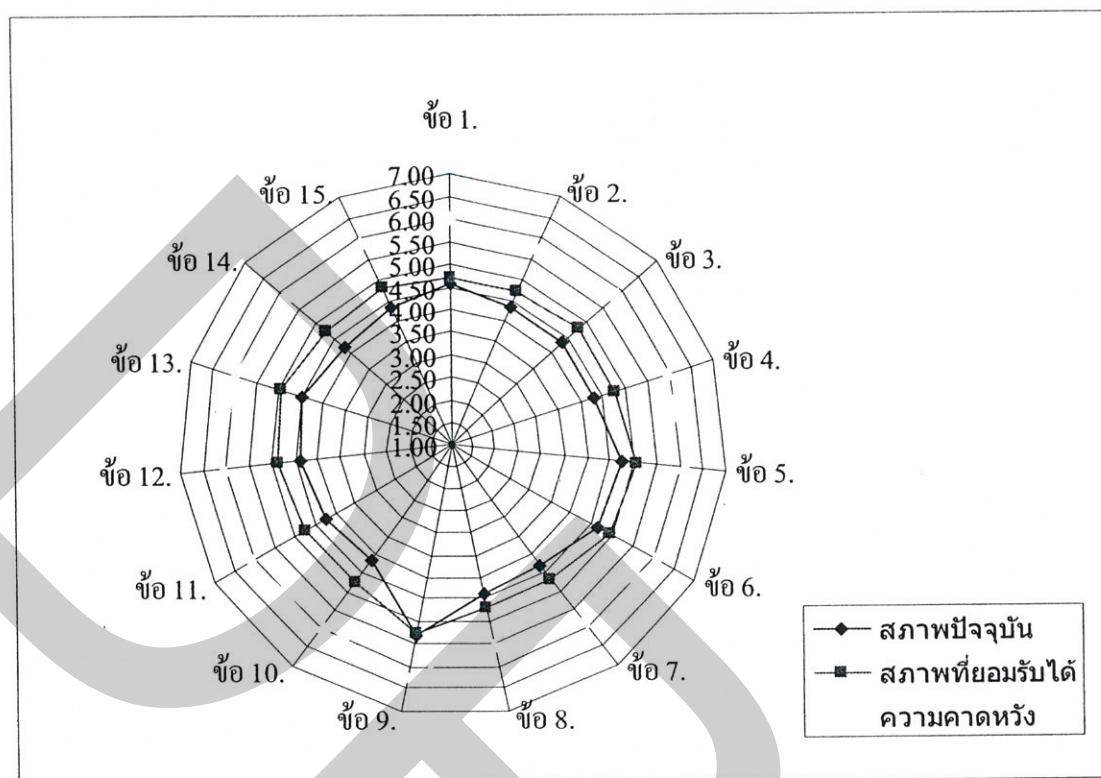
การศึกษาเปรียบเทียบสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.14 ดังนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์

ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์	ผลการประเมิน		
	สภาพปัจจุบัน	สภาพที่ยอมรับได้	ความคาดหวัง
1) ความเร็วในการเชื่อมต่อเครือข่ายภายใน เช่น อินทราเน็ต ระบบเมล ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการออกใบอนุญาต	4.53	4.67	5.98
2) การขอ IP Address เพื่อเข้าใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในสำนักงาน กทช. ทำได้ง่าย	4.33	4.69	5.75
3) ความคงที่ของระบบเครือข่ายในการใช้งานติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน	4.35	4.78	5.90

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์	ผลการประเมิน		
	สภาพปัจจุบัน	สภาพที่ยอมรับได้	ความคาดหวัง
4) ความเพียงพอของจุดเชื่อมต่อเข้าเครือข่ายกับการใช้งานแบบมีสาย	4.29	4.74	5.89
5) การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและเครือข่ายทำได้ง่าย	4.68	4.97	6.07
6) การใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความสะดวก รวดเร็ว เช่น การค้นหาข้อมูล การดาวน์โหลด	4.63	4.94	6.05
7) ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบอีเมล (E-mail)	4.30	4.67	5.82
8) การใช้กระดานข่าวเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก คล่องตัว	4.37	4.68	5.52
9) คอมพิวเตอร์ช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน	5.31	5.25	6.20
10) การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งาน เช่น PC หรือ Notebook โดยการเช่า	4.18	4.74	5.91
11) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับการใช้งาน	4.25	4.76	6.02
12) คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์	4.34	4.82	6.02
13) ความสามารถในการประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์	4.45	4.90	5.98
14) อุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์มีเพียงพอกับการใช้งาน	4.21	4.72	5.88
15) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ต่อพ่วง	4.31	4.80	5.91



ภาพที่ 4.1 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์

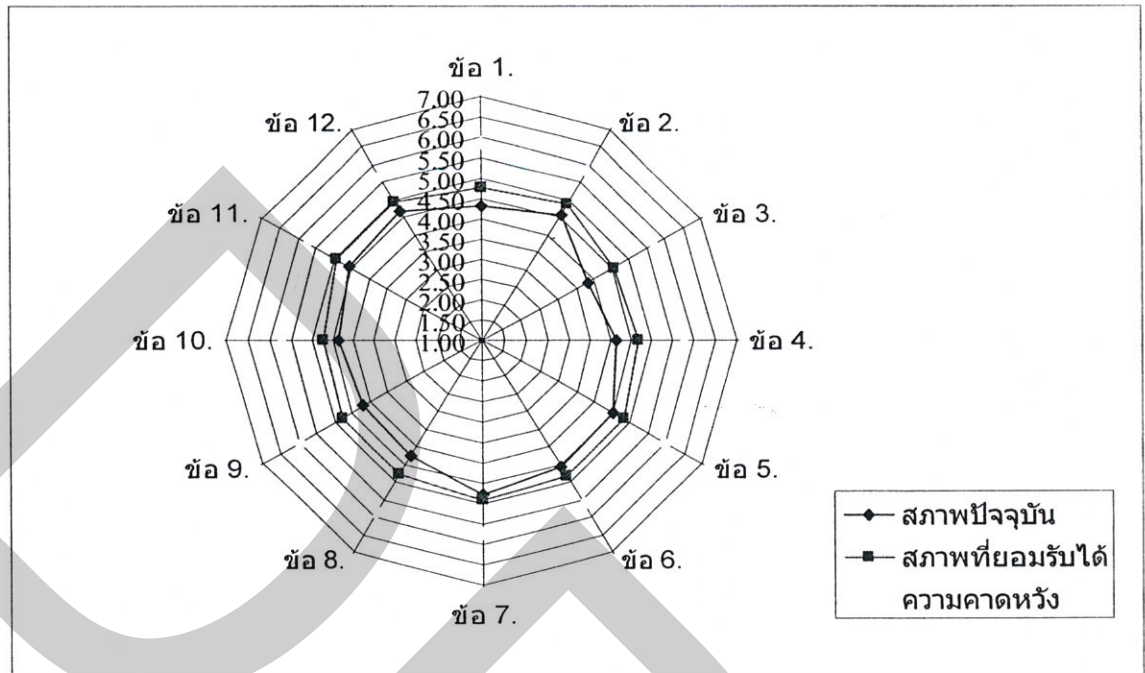
จากตารางที่ 4.14 และภาพที่ 4.1 พบว่า สภาพปัจจุบันของตัวแปรต่าง ๆ ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ในด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าสภาพที่ยอมรับได้ และต่ำกว่าความคาดหวัง ยกเว้น คอมพิวเตอร์ช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ในการปฏิบัติงานมีค่าสูงกว่าสภาพที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าความคาดหวัง

4.3.2 ด้านบุคลากร

การศึกษาเปรียบเทียบ สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.15 ดังนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ผลการประเมิน		
	สภาพปัจจุบัน	สภาพที่ยอมรับได้	ความคาดหวัง
1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.28	4.73	5.84
2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	4.57	4.82	5.81
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.79	4.51	5.71
4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีขั้นตอนและเทคนิควิธีในการให้คำปรึกษาที่เข้าใจง่าย	4.13	4.66	5.73
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการและชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา	4.47	4.80	5.86
6) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.54	4.79	5.55
7) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยา มารยาทที่ดี สุภาพในการให้บริการ	4.73	4.88	5.69
8) ความสะดวกในการติดต่อขอรับคำปรึกษาและแจ้งปัญหา	4.25	4.77	5.78
9) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.15	4.73	5.88
10) ความพร้อมในการจัดอบรมการใช้งานระบบต่าง ๆ เช่น การใช้อีเมล การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	4.35	4.72	5.70
11) วิทยากรมีความรู้ ความสามารถในการให้การอบรมในระบบงานต่าง ๆ	4.58	4.92	5.75
12) วิทยากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เข้ารับการอบรมในระบบงานต่าง ๆ	4.67	4.94	5.68



ภาพที่ 4.2 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร

จากตารางที่ 4.15 และภาพที่ 4.2 พบว่า สภาพปัจจุบันของตัวแปรต่าง ๆ ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ในด้านบุคลากร ทุกตัวแปร มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าสภาพที่ยอมรับได้ และต่ำกว่าความคาดหวัง

4.3.3 ด้านระบบสารสนเทศ

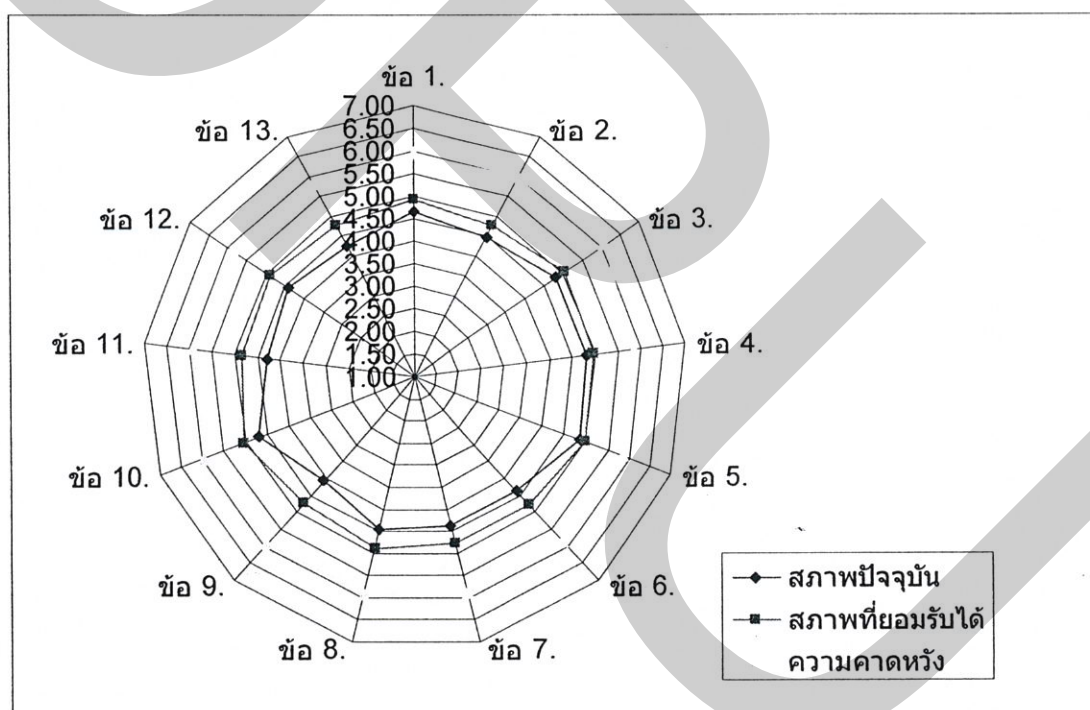
การศึกษาเปรียบเทียบ สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านระบบสารสนเทศ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.16 ดังนี้

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านระบบสารสนเทศ

ด้านระบบสารสนเทศ	ผลการประเมิน		
	สภาพปัจจุบัน	สภาพที่ยอมรับได้	ความคาดหวัง
1) ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	4.67	4.94	5.97
2) ช่วยลดปริมาณการใช้เอกสารในการปฏิบัติงาน	4.49	4.78	5.99
3) ช่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว รวดเร็ว	4.81	5.03	6.07
4) การเข้าสู่ระบบโดยการกรอกรหัสผู้ใช้ (User Name) มีความสะดวก และง่าย	4.82	4.96	5.83
5) การเข้าสู่ระบบโดยการกรอกรหัสผ่านเข้าใช้ (Password) มีความสะดวก และง่าย	4.87	4.98	5.84
6) ความรวดเร็วในการให้บริการประชาชนด้วยระบบสารสนเทศ เช่น ระบบใบอนุญาต	4.37	4.79	5.86
7) ความสะดวกในการใช้งานข้อมูล เช่น ระบบรายงาน การลงเวลาเข้า - ออก ระบบอีเมล ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	4.39	4.77	5.88
8) ความน่าเชื่อถือ ความถูกต้อง ครบถ้วน และความเป็นปัจจุบันของข้อมูล	4.46	4.90	5.91
9) การค้นคืน การกู้คืนข้อมูล และการสำรองข้อมูล เมื่อมีการเสียหาย	4.09	4.72	5.93
10) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงาน	4.70	5.03	5.99
11) ความคงที่ของระบบสารสนเทศ สามารถใช้งานได้เป็นระยะเวลานาน ไม่หยุดชะงัก	4.30	4.84	5.93
12) ความรวดเร็วในการจัดเก็บข้อมูล การเรียกใช้ข้อมูล และการจัดทำรายงานต่าง ๆ	4.44	4.89	5.89

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ด้านระบบสารสนเทศ	ผลการประเมิน		
	สภาพปัจจุบัน	สภาพที่ยอมรับได้	ความคาดหวัง
13) สร้างจิตสำนึกให้พนักงานเกิดความตระหนัก และเห็นความสำคัญของการนำข้อมูลในระบบไปใช้ให้เกิดประโยชน์	4.28	4.78	5.86



ภาพที่ 4.3 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านระบบสารสนเทศ

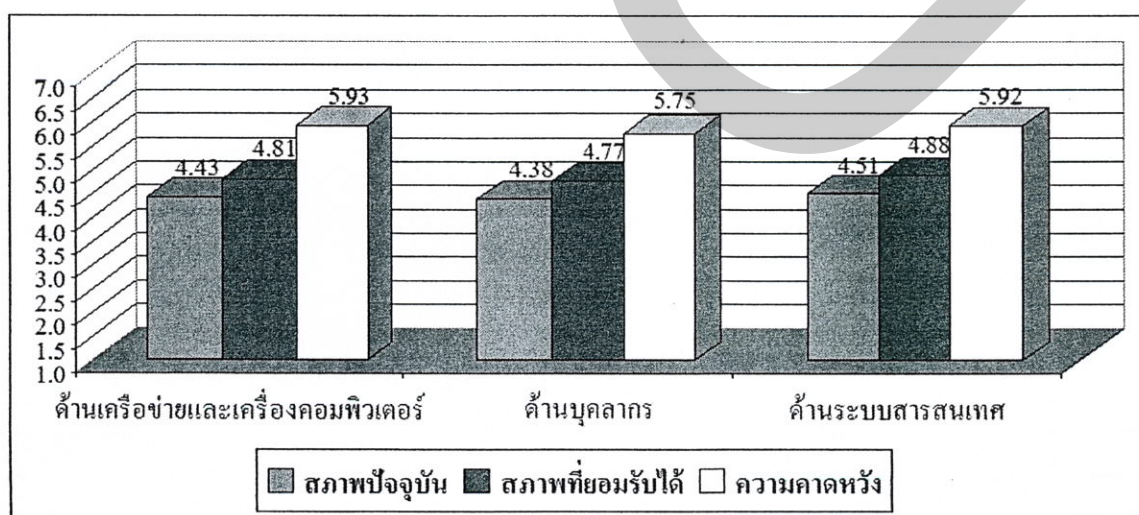
จากตารางที่ 4.16 และภาพที่ 4.3 พบว่า สภาพปัจจุบันของตัวแปรต่างๆ ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ในด้านระบบสารสนเทศ ทุกตัวแปร มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าสภาพที่ยอมรับได้ และต่ำกว่าความคาดหวัง

4.3.4 ภาพรวม

การศึกษาเปรียบเทียบ สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.17 และภาพที่ 4.4 ดังนี้

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม

ภาพรวม			
รายการ	สภาพปัจจุบัน	สภาพที่ยอมรับได้	ความคาดหวัง
ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์	4.43	4.81	5.93
ด้านบุคลากร	4.38	4.77	5.75
ด้านระบบสารสนเทศ	4.51	4.88	5.92



ภาพที่ 4.4 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม

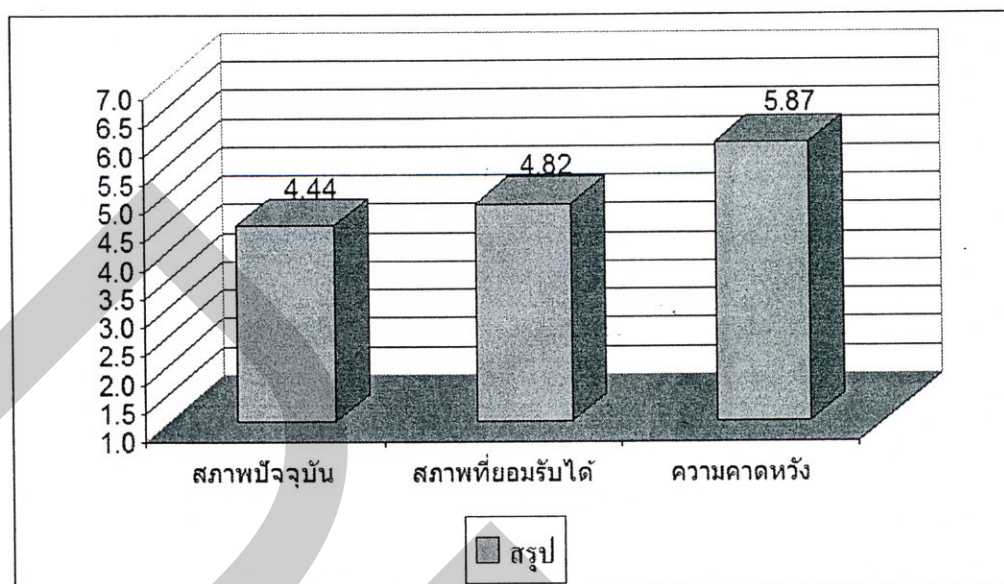
จากตารางที่ 4.17 และภาพที่ 4.4 พบว่าสภาพปัจจุบันของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม ทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าสภาพที่ยอมรับได้ และต่ำกว่าความคาดหวัง

4.3.5 สรุป

การศึกษาเปรียบเทียบ สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร โดยสรุป รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.18 และภาพที่ 4.5 ดังนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร โดยสรุป

สรุป			
รายการ	สภาพปัจจุบัน	สภาพที่ยอมรับได้	ความคาดหวัง
การให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร	4.44	4.82	5.87



ภาพที่ 4.5 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร โดยสรุป

จากตารางที่ 4.18 และภาพที่ 4.5 พบว่า สภาพปัจจุบันของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร โดยสรุป มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าสภาพที่ยอมรับได้ และต่ำกว่าความคาดหวัง

4.3.6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสูงสุดที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสูงสุดที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์

สภาพปัจจุบัน		สภาพที่ยอมรับได้		ความคาดหวัง	
ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}
คอมพิวเตอร์ช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน	5.31	คอมพิวเตอร์ช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน	5.25	คอมพิวเตอร์ช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน	6.20
การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและเครือข่าย ทำได้ง่าย	4.68	การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและเครือข่าย ทำได้ง่าย	4.97	การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและเครือข่าย ทำได้ง่าย	6.07
การใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความสะดวกรวดเร็ว เช่นการค้นหาข้อมูล การดาวน์โหลด	4.63	การใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความสะดวกรวดเร็ว เช่นการค้นหาข้อมูล การดาวน์โหลด	4.94	การใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความสะดวกรวดเร็ว เช่นการค้นหาข้อมูล การดาวน์โหลด	6.05
ความเร็วในการเชื่อมต่อเครือข่ายภายใน เช่น อินทราเน็ต ระบบแม่ข่าย ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการออกใบอนุญาต	4.53	ความสามารถในการประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์	4.90	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับการใช้งาน	6.02
ความสามารถในการประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์	4.45	คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์	4.82	คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์	6.02

จากตารางที่ 4.19 พบว่า สภาพปัจจุบันของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คอมพิวเตอร์ช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 5.31$) รองลงมาได้แก่ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและเครือข่ายทำได้ง่าย ($\bar{X} = 4.68$) การใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความสะดวกรวดเร็ว เช่น การค้นหาข้อมูล การดาวน์โหลด ($\bar{X} = 4.63$) ความเร็วในการเชื่อมต่อเครือข่ายภายใน เช่น อินทราเน็ต ระบบเมล ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ระบบการออกใบอนุญาต ($\bar{X} = 4.53$) และความสามารถในการประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 4.45$) ตามลำดับ

สภาพที่ยอมรับได้ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คอมพิวเตอร์ช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 5.25$) รองลงมาได้แก่ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและเครือข่ายทำได้ง่าย ($\bar{X} = 4.97$) การใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความสะดวกรวดเร็ว เช่นการค้นหาข้อมูล การดาวน์โหลด ($\bar{X} = 4.94$) ความสามารถในการประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 4.90$) และคุณภาพและความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 4.82$) ตามลำดับ

ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คอมพิวเตอร์ช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 6.20$) รองลงมาได้แก่ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและเครือข่ายทำได้ง่าย ($\bar{X} = 6.07$) การใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความสะดวกรวดเร็ว เช่นการค้นหาข้อมูล การดาวน์โหลด ($\bar{X} = 6.05$) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับการใช้งาน ($\bar{X} = 6.02$) และคุณภาพและความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 6.02$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสูงสุดที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร

สภาพปัจจุบัน		สภาพที่ยอมรับได้		ความคาดหวัง	
ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี กริยา มารยาทที่ดี สภาพในการให้บริการ	4.73	วิทยากรมีมนุษย์ สัมพันธ์ที่ดีกับผู้เข้ารับ การอบรมใน ระบบงานต่าง ๆ	4.94	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วย ความรวดเร็ว	5.88
วิทยากรมีมนุษย์ สัมพันธ์ที่ดีกับผู้เข้ารับ การอบรมในระบบงาน ต่าง ๆ	4.67	วิทยากรมีความรู้ ความสามารถ ในการ ให้การอบรม ระบบงานต่าง ๆ	4.92	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ความรู้ ความเข้าใจและ สามารถให้บริการได้ ตรงตามความต้องการ และชี้แนะแนวทางใน การแก้ไขปัญหา	5.86
วิทยากรมีความรู้ ความสามารถ ในการ ให้การอบรมระบบงาน ต่าง ๆ	4.58	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี กริยามารยาทที่ดี สภาพในการให้บริการ	4.88	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ความกระตือรือร้นใน การให้บริการ	5.84
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีใน การให้บริการ	4.57	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีใน การให้บริการ	4.82	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีใน การให้บริการ	5.81
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.54	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ความรู้ ความเข้าใจ และสามารถให้บริการ ได้ตรงตามความ ต้องการและชี้แนะ แนวทางในการแก้ไข ปัญหา	4.80	ความสะดวกในการ ติดต่อขอรับคำปรึกษา และแจ้งปัญหา	5.78

จากตารางที่ 4.20 พบว่า สภาพปัจจุบันของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกริยามารยาทที่ดี สภาพในการให้บริการ ($\bar{X}=4.73$) รองลงมาได้แก่ วิทยากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เข้ารับการอบรมในระบบงานต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.67$) วิทยากรมีความรู้ความสามารถในการให้การอบรมระบบงานต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.58$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.54$) ตามลำดับ

สภาพที่ยอมรับได้ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ วิทยากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เข้ารับการอบรมในระบบงานต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมาได้แก่ วิทยากรมีความรู้ความสามารถในการให้การอบรมระบบงานต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.92$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกริยามารยาทที่ดี สภาพในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการและชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 5.88$) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจและสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการและชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 5.86$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 5.84$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ($\bar{X} = 5.81$) และความสะดวกในการติดต่อขอรับคำปรึกษาและแจ้งปัญหา ($\bar{X}=5.78$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสูงสุดที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านระบบสารสนเทศ

สภาพปัจจุบัน		สภาพที่ยอมรับได้		ความคาดหวัง	
ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}
การเข้าสู่ระบบโดย การกรอกรหัสผ่านเข้า ใช้ (Password) มีความ สะดวกและง่าย	4.87	ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ของระบบงาน	5.03	ช่วยให้การปฏิบัติงานมี ความคล่องตัวรวดเร็ว	6.07
การเข้าสู่ระบบโดย การกรอกรหัสผู้ใช้ (Username) มีความ สะดวกและง่าย	4.82	ช่วยให้การปฏิบัติงาน มีความคล่องตัว รวดเร็ว	5.03	ช่วยลดปริมาณการใช้ เอกสารในการ ปฏิบัติงาน	5.99
ช่วยให้การปฏิบัติงาน มีความคล่องตัว รวดเร็ว	4.81	การเข้าสู่ระบบโดยการ กรอกรหัสผ่านเข้าใช้ (Password) มีความ สะดวกและง่าย	4.98	ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ของระบบงาน	5.99
ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ของระบบงาน	4.70	การเข้าสู่ระบบโดยการ กรอกรหัสผู้ใช้ (Username) มีความ สะดวกและง่าย	4.96	ช่วยลดขั้นตอนในการ ปฏิบัติงาน	5.97
ช่วยลดขั้นตอนในการ ปฏิบัติงาน	4.67	ช่วยลดขั้นตอนในการ ปฏิบัติงาน	4.94	การค้นคืน การกู้คืน ข้อมูลและการสำรอง ข้อมูลเมื่อมีการเสียหาย	5.93

จากตารางที่ 4.21 พบว่า สภาพปัจจุบันของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านระบบสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การเข้าสู่ระบบโดยการกรอกรหัสผ่านเข้าใช้ (Password) มีความสะดวกและง่าย ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมาได้แก่ การเข้าสู่ระบบโดยการกรอกรหัสผู้ใช้งาน (Username) มีความสะดวกและง่าย ($\bar{X} = 4.82$) ช่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.81$) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงาน ($\bar{X} = 4.70$) และช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.67$) ตามลำดับ

สภาพที่ยอมรับได้ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านระบบสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงาน ($\bar{X} = 5.03$) รองลงมาได้แก่ ช่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวรวดเร็ว ($\bar{X} = 5.03$) การเข้าสู่ระบบโดยการกรอกรหัสผ่านเข้าใช้ (Password) มีความสะดวกและง่าย ($\bar{X} = 4.98$) การเข้าสู่ระบบโดยการกรอกรหัสผู้ใช้งาน (Username) มีความสะดวกและง่าย ($\bar{X} = 4.96$) และช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.94$) ตามลำดับ

ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านระบบสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ช่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวรวดเร็ว ($\bar{X} = 6.07$) รองลงมาได้แก่ ช่วยลดปริมาณการใช้เอกสารในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 5.99$) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงาน ($\bar{X} = 5.99$) ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 5.97$) และการค้นคืน การกู้คืนข้อมูลและการสำรองข้อมูลเมื่อมีการเสียหาย ($\bar{X} = 5.93$) ตามลำดับ

4.3.7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์

สภาพปัจจุบัน		สภาพที่ยอมรับได้		ความคาดหวัง	
ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}
การจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งาน เช่น PC หรือ Notebook โดยการเช่า	4.18	ความเร็วในการเชื่อมต่อเครือข่ายภายในเช่น อินทราเน็ต ระบบแม่ข่าย ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ระบบการออกใบอนุญาต	4.67	การใช้กระดานข่าวเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก คล่องตัว	5.52
อุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์ มีเพียงพอกับการใช้งาน	4.21	ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบอีเมล (E-mail)	4.67	การขอ IP Address เพื่อใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในสำนักงาน กทช. ทำได้ง่าย	5.75
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับการใช้งาน	4.25	การใช้กระดานข่าวเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก คล่องตัว	4.68	ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบอีเมล (E-mail)	5.82
ความเพียงพอของจุดเชื่อมต่อเข้าเครือข่ายกับการใช้งานแบบมีสาย	4.29	การขอ IP Address เพื่อใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในสำนักงาน กทช. ทำได้ง่าย	4.69	อุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์ มีเพียงพอกับการใช้งาน	5.88
ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบอีเมล (E-mail)	4.30	อุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์ มีเพียงพอกับการใช้งาน	4.72	ความเพียงพอของจุดเชื่อมต่อเข้าเครือข่ายกับการใช้งานแบบมีสาย	5.89

จากตารางที่ 4.22 พบว่า สภาพปัจจุบันของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งานเช่น PC หรือ Notebook โดยการเช่า ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมาได้แก่ อุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์ มีเพียงพอกับการใช้งาน ($\bar{X} = 4.21$) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับการใช้งาน ($\bar{X} = 4.25$) ความเพียงพอของจุดเชื่อมต่อเข้าเครือข่ายกับการใช้งานแบบมีสาย ($\bar{X} = 4.29$) และประสิทธิภาพของการใช้งานระบบอีเมล (E-mail) ($\bar{X} = 4.30$) ตามลำดับ

สภาพที่ยอมรับได้ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเร็วในการเชื่อมต่อเครือข่ายภายใน เช่น อินทราเน็ต ระบบเมล ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการออกใบอนุญาต ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมาได้แก่ ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบอีเมล (E-mail) ($\bar{X} = 4.67$) การใช้กระดานข่าวเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก คล่องตัว ($\bar{X} = 4.68$) การขอ IP Address เพื่อเข้าใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในสำนักงาน กทช. ทำได้ง่าย ($\bar{X} = 4.69$) และอุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์มีเพียงพอกับการใช้งาน ($\bar{X} = 4.72$) ตามลำดับ

ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การใช้กระดานข่าวเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก คล่องตัว ($\bar{X} = 5.52$) รองลงมาได้แก่ การขอ IP Address เพื่อเข้าใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในสำนักงาน กทช. ทำได้ง่าย ($\bar{X} = 5.75$) ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบอีเมล (E-mail) ($\bar{X} = 5.82$) อุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์ มีเพียงพอกับการใช้งาน ($\bar{X} = 5.88$) และความเพียงพอของจุดเชื่อมต่อเข้าเครือข่ายกับการใช้งานแบบมีสาย ($\bar{X} = 5.89$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร

สภาพปัจจุบัน		สภาพที่ยอมรับได้		ความคาดหวัง	
ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.79	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.51	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	5.55
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีขั้นตอนและเทคนิควิธีในการให้คำปรึกษาที่เข้าใจง่าย	4.13	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีขั้นตอนและเทคนิควิธีในการให้คำปรึกษาที่เข้าใจง่าย ๆ	4.66	วิทยากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เข้ารับการอบรมในระบบงานต่าง ๆ	5.68
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.15	ความพร้อมในการจัดอบรมการใช้งานระบบต่าง ๆ เช่น การใช้ อีเมลล์ การใช้งานระบบ สารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	4.72	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ภิรยา มารยาทที่ดี สุภาพ ในการให้บริการ	5.69
ความสะดวกในการติดต่อขอรับคำปรึกษา และแจ้งปัญหา	4.25	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.73	ความพร้อมในการจัดอบรมการใช้งานระบบต่าง ๆ เช่น การใช้อีเมลล์ การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	5.70
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.28	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.73	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	5.71

จากตารางที่ 4.23 พบว่า สภาพปัจจุบันของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีขั้นตอนและเทคนิควิธีในการให้คำปรึกษาที่เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.13$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.15$) ความสะดวกในการติดต่อขอรับคำปรึกษาและแจ้งปัญหา ($\bar{X} = 4.25$) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.28$) ตามลำดับ

สภาพที่ยอมรับได้ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีขั้นตอนและเทคนิควิธีในการให้คำปรึกษาที่เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.66$) ความพร้อมในการจัดอบรมการใช้งานระบบต่าง ๆ เช่น การใช้อีเมล การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 4.72$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.73$) ตามลำดับ

ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 5.55$) รองลงมา ได้แก่ วิทยากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เข้ารับการอบรมในระบบงานต่าง ๆ ($\bar{X} = 5.68$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดี สุภาพ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 5.69$) ความพร้อมในการจัดอบรมการใช้งานระบบต่าง ๆ เช่น การใช้อีเมล การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 5.70$) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 5.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านระบบสารสนเทศ

สภาพปัจจุบัน		สภาพที่ยอมรับได้		ความคาดหวัง	
ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}
การค้นคืน การกู้คืนข้อมูลและการสำรองข้อมูลเมื่อมีการเสียหาย	4.09	การค้นคืน การกู้คืนข้อมูลและการสำรองข้อมูลเมื่อมีการเสียหาย	4.72	การเข้าสู่ระบบโดยการกรอกรหัสผู้ใช้ (User Name) มีความสะดวกและง่าย	5.83
สร้างจิตสำนึกให้พนักงานเกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญของการนำข้อมูลในระบบไปใช้ให้เกิดประโยชน์	4.28	ความสะดวกในการใช้งานข้อมูล เช่น ระบบรายงานการลงเวลาเข้าออก ระบบอีเมล ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	4.77	การเข้าสู่ระบบโดยการกรอกรหัสผ่านเข้าใช้ (Password) มีความสะดวก และง่าย	5.84
ความคงที่ของระบบสารสนเทศ สามารถใช้งานได้เป็นระยะเวลาอันไม่หยุดชะงัก	4.30	สร้างจิตสำนึกให้พนักงานเกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญของการนำข้อมูลในระบบไปใช้ให้เกิดประโยชน์	4.78	ความรวดเร็วในการให้บริการประชาชนด้วยระบบสารสนเทศ เช่น ระบบการออกใบอนุญาต	5.86
ความรวดเร็วในการให้บริการประชาชนด้วยระบบสารสนเทศ เช่นระบบออกใบอนุญาต	4.37	ช่วยลดปริมาณการใช้เอกสารในการปฏิบัติงาน	4.78	สร้างจิตสำนึกให้พนักงานเกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญของการนำข้อมูลในระบบไปใช้ให้เกิดประโยชน์	5.86

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

สภาพปัจจุบัน		สภาพที่ยอมรับได้		ความคาดหวัง	
ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}
ความสะดวกในการใช้งานข้อมูล เช่น ระบบรายงานการลงเวลาเข้าออก ระบบอีเมล ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.39	ความรวดเร็วในการให้บริการประชาชนด้วยระบบสารสนเทศ เช่นระบบออกใบอนุญาต	4.79	ความสะดวกในการใช้งานข้อมูล เช่น ระบบรายงานการลงเวลาเข้า - ออก ระบบอีเมล ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	5.88

จากตารางที่ 4.24 พบว่า สภาพปัจจุบันของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านระบบสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การค้นคืน การกู้คืนข้อมูลและการสำรองข้อมูลเมื่อมีการเสียหาย ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมาได้แก่ สร้างจิตสำนึกให้พนักงานเกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญของการนำข้อมูลในระบบไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ($\bar{X} = 4.28$) ความคงที่ของระบบสารสนเทศ สามารถใช้งานได้เป็นระยะเวลานานไม่หยุดชะงัก ($\bar{X} = 4.30$) ความรวดเร็วในการให้บริการประชาชนด้วยระบบสารสนเทศ เช่น ระบบออกใบอนุญาต ($\bar{X} = 4.37$) และความสะดวกในการใช้งานข้อมูล เช่น ระบบรายงานการลงเวลาเข้า - ออก ระบบอีเมล ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 4.39$) ตามลำดับ

สภาพที่ยอมรับได้ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านระบบสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การค้นคืน การกู้คืนข้อมูลและการสำรองข้อมูลเมื่อมีการเสียหาย ($\bar{X} = 4.72$) รองลงมาได้แก่ ความสะดวกในการใช้งานข้อมูล เช่น ระบบรายงานการลงเวลาเข้า - ออก ระบบอีเมล ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 4.77$) สร้างจิตสำนึกให้พนักงานเกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญของการนำข้อมูลในระบบไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ($\bar{X} = 4.78$) ช่วยลดปริมาณการใช้เอกสารในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.78$) และความรวดเร็วในการให้บริการประชาชนด้วยระบบสารสนเทศ เช่น ระบบออกใบอนุญาต ($\bar{X} = 4.79$) ตามลำดับ

ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านระบบสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การเข้าสู่ระบบโดยการกรอกรหัสผู้ใช้ (User Name) มีความสะดวกและง่าย ($\bar{X} = 5.83$) รองลงมาได้แก่ การเข้าสู่ระบบโดยการกรอกรหัสผ่านเข้าใช้ (Password) มีความสะดวกและง่าย ($\bar{X} = 5.84$) ความรวดเร็วในการให้บริการประชาชนด้วยระบบสารสนเทศ เช่น ระบบการออกใบอนุญาต ($\bar{X} = 5.86$) สร้างจิตสำนึกให้พนักงานเกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญของการนำข้อมูลในระบบไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ($\bar{X} = 5.86$) และความสะดวกในการใช้งานข้อมูล เช่น ระบบรายงานการลงเวลา เข้า - ออก ระบบอีเมล ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 5.88$) ตามลำดับ

4.3.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์

ความคาดหวัง – สภาพปัจจุบัน		ความคาดหวัง – สภาพที่ยอมรับได้	
ตัวแปร	ค่าที่ได้	ตัวแปร	ค่าที่ได้
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับการใช้งาน	1.78	ความเร็วในการเชื่อมต่อเครือข่ายภายใน เช่น อินทราเน็ต ระบบแม่ข่าย ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการออกใบอนุญาต	1.31
การจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งาน เช่น PC หรือ Notebook โดยการเช่า	1.73	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับการใช้งาน	1.26
คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์	1.68	คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์	1.20

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ความคาดหวัง – สภาพปัจจุบัน		ความคาดหวัง – สภาพที่ยอมรับได้	
ตัวแปร	ค่าที่ได้	ตัวแปร	ค่าที่ได้
อุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์ มีเพียงพอกับการใช้งาน	1.67	การจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งาน เช่น PC หรือ Notebook โดยการเช่า	1.17
ความเพียงพอของจุดเชื่อมต่อเข้าเครือข่ายกับการใช้งานแบบมีสาย	1.60	อุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์ มีเพียงพอกับการใช้งาน	1.16

จากตารางที่ 4.25 สามารถสรุปการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้ดังนี้

1) ค่าความแตกต่างที่สูงสุดระหว่างความคาดหวังกับสภาพปัจจุบัน คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับการใช้งาน ($\bar{X} = 1.78$) รองลงมาได้แก่ การจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งาน เช่น PC หรือ Notebook โดยการเช่า ($\bar{X} = 1.73$) คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 1.68$) อุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์ มีเพียงพอกับการใช้งาน ($\bar{X} = 1.67$) และความเพียงพอของจุดเชื่อมต่อเข้าเครือข่ายกับการใช้งานแบบมีสาย ($\bar{X} = 1.60$) ตามลำดับ

2) ค่าความแตกต่างที่สูงสุดระหว่างความคาดหวังกับสภาพที่ยอมรับได้ คือ ความเร็วในการเชื่อมต่อเครือข่ายภายใน เช่น อินทราเน็ต ระบบเมล ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการออกใบอนุญาต ($\bar{X} = 1.31$) รองลงมาได้แก่ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับการใช้งาน ($\bar{X} = 1.26$) คุณภาพและความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 1.20$) การจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งาน เช่น PC หรือ Notebook โดยการเช่า ($\bar{X} = 1.17$) และอุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์ มีเพียงพอกับการใช้งาน ($\bar{X} = 1.16$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร

ความคาดหวัง - สภาพปัจจุบัน		ความคาดหวัง - สภาพที่ยอมรับได้	
ตัวแปร	ค่าที่ได้	ตัวแปร	ค่าที่ได้
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	1.92	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	1.20
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	1.73	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	1.14
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีขั้นตอนและเทคนิควิธีในการให้คำปรึกษาที่เข้าใจง่าย	1.60	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1.11
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1.56	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีขั้นตอนและเทคนิควิธีในการให้คำปรึกษาที่เข้าใจง่าย	1.07
ความสะดวกในการติดต่อขอรับคำปรึกษาและแจ้งปัญหา	1.53	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการและชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา	1.06

จากตารางที่ 4.26 สามารถสรุปการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร ได้ดังนี้

1) ค่าความแตกต่างที่สูงสุดระหว่างความคาดหวังกับสภาพปัจจุบัน คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 1.92$) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 1.73$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีขั้นตอนและเทคนิควิธีในการให้คำปรึกษาที่เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 1.60$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 1.56$) และความสะดวกในการติดต่อขอรับคำปรึกษาและแจ้งปัญหา ($\bar{X} = 1.53$) ตามลำดับ

2) ค่าความแตกต่างที่สูงสุดระหว่างความคาดหวังกับสภาพที่ยอมรับได้ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 1.20$) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 1.14$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 1.11$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีขั้นตอนและเทคนิควิธีในการให้คำปรึกษาที่เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 1.07$) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการและชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 1.06$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านระบบสารสนเทศ

ความคาดหวัง - สภาพปัจจุบัน		ความคาดหวัง - สภาพที่ยอมรับได้	
ตัวแปร	ค่าที่ได้	ตัวแปร	ค่าที่ได้
การค้นคืน การกู้คืนข้อมูลและการสำรองข้อมูลเมื่อมีการเสียหาย	1.85	การค้นคืน การกู้คืนข้อมูลและการสำรองข้อมูลเมื่อมีการเสียหาย	1.22
ความคงที่ของระบบสารสนเทศสามารถใช้งานได้เป็นระยะเวลานานไม่หยุดชะงัก	1.63	ช่วยลดปริมาณการใช้เอกสารในการปฏิบัติงาน	1.20
สร้างจิตสำนึกให้พนักงานเกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญของการนำข้อมูลในระบบไปใช้ให้เกิดประโยชน์	1.59	ความสะดวกในการใช้งานข้อมูล เช่น ระบบรายงานการลงเวลาเข้าออก ระบบอีเมล ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	1.12

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ความคาดหวัง - สภาพปัจจุบัน		ความคาดหวัง - สภาพที่ยอมรับได้	
ตัวแปร	ค่าที่ได้	ตัวแปร	ค่าที่ได้
ความสะดวกในการใช้งานข้อมูล เช่น ระบบรายงานการลงเวลาเข้าออก ระบบอีเมล ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	1.50	ความคงที่ของระบบสารสนเทศ สามารถใช้งานได้เป็นระยะเวลานาน ไม่หยุดชะงัก	1.09
ช่วยลดปริมาณการใช้เอกสารในการปฏิบัติงาน	1.50	สร้างจิตสำนึกให้พนักงานเกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญของการนำข้อมูลในระบบไปใช้ให้เกิดประโยชน์	1.09

จากตารางที่ 4.27 สามารถสรุปการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ด้านระบบสารสนเทศ ได้ดังนี้

1) ค่าความแตกต่างสูงสุดระหว่างความคาดหวังกับสภาพปัจจุบัน คือ การค้นคืน การกู้คืนข้อมูลและการสำรองข้อมูลเมื่อมีการเสียหาย ($\bar{X} = 1.85$) รองลงมาได้แก่ ความคงที่ของระบบสารสนเทศ สามารถใช้งานได้เป็นระยะเวลานานไม่หยุดชะงัก ($\bar{X} = 1.63$) สร้างจิตสำนึกให้พนักงานเกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญของการนำข้อมูลในระบบไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ($\bar{X} = 1.59$) ความสะดวกในการใช้งานข้อมูล เช่น ระบบรายงานการลงเวลาเข้า - ออก ระบบอีเมล ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 1.50$) และช่วยลดปริมาณการใช้เอกสารในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 1.50$) ตามลำดับ

2) ค่าความแตกต่างสูงสุดระหว่างความคาดหวังกับสภาพที่ยอมรับได้ คือ การค้นคืน การกู้คืนข้อมูลและการสำรองข้อมูลเมื่อมีการเสียหาย ($\bar{X} = 1.22$) รองลงมาได้แก่ ช่วยลดปริมาณการใช้เอกสารในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 1.20$) ความสะดวกในการใช้งานข้อมูล เช่น ระบบรายงานการลงเวลาเข้า ออก ระบบอีเมล ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 1.12$) ความคงที่ของระบบสารสนเทศ สามารถใช้งานได้เป็นระยะเวลานานไม่หยุดชะงัก ($\bar{X} = 1.09$) และสร้างจิตสำนึกให้

พนักงานเกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญของการนำข้อมูลในระบบไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ($\bar{X} = 1.09$) ตามลำดับ

4.4 ผลการสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามในส่วนของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 คน มีผู้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ที่ควรปรับปรุงและไม่ควรปรับปรุง

รายการ	ควรปรับปรุง	ไม่ควรปรับปรุง	ร้อยละ ควรปรับปรุง
ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์	169	71	70.42
ด้านบุคลากร	137	103	57.08
ด้านระบบสารสนเทศ	138	102	57.50

จากตารางที่ 4.28 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีความเห็นว่าควรปรับปรุงการให้บริการด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ มากที่สุด จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 70.42 รองลงมา คือ ด้านระบบสารสนเทศ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 และด้านบุคลากร จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 57.08 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง “การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร” สามารถสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะได้ ดังต่อไปนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.1.1 เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

5.1.2 เพื่อศึกษาสภาพที่ยอมรับได้ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

5.1.3 เพื่อศึกษาความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

5.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย หมายถึง พนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 587 คน (สำนักทรัพยากรบุคคล สำนักงาน กทช. สิงหาคม 2552)

5.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย พนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานปฏิบัติการระดับสูง พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง และพนักงานปฏิบัติการระดับต้น สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 240 คน

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีลักษณะเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นประเภทเลือกตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับ สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 2 ด้านบุคลากร

ส่วนที่ 3 ด้านระบบสารสนเทศ

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ

ลักษณะของแบบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามที่วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ของข้อคำถามที่เป็นมาตราส่วนประเมินค่า 7 ระดับ (Rating Scales) ตามแนวทางของลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) รวมทั้งการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.4 สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

5.4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 141 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 58.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 99 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 41.3 โดยมีอายุระหว่าง 35 – 44 ปี มากที่สุด จำนวน 77 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 32.1 ระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 144 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 60.0 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสำนักงาน กทช. จำนวน 5 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 97 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 40.4 มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการระดับสูง มากที่สุด จำนวน 100 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 41.7 และเคยใช้งานระบบงานสารสนเทศ หรือบริการสารสนเทศของสำนักงาน กทช. ทั้งหมด จำนวน 240 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 100

5.4.2 สภาพปัจจุบันของพนักงาน ที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม ตามความคิดเห็นของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ พบว่า ด้านเครือข่ายและเครื่อง

คอมพิวเตอร์ และด้านบุคลากร จัดอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านระบบสารสนเทศ จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

สำหรับสภาพปัจจุบันของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ในด้านต่าง ๆ แต่ละตัวแปรส่วนใหญ่จัดอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีตัวแปรที่จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก สามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์

1. ความเร็วในการเชื่อมต่อเครือข่ายภายใน เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบแม่ข่าย ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบการออกใบอนุญาต
2. การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและเครือข่ายทำได้ง่าย
3. การใช้งานอินเทอร์เน็ต มีความสะดวก รวดเร็ว เช่น การค้นหาข้อมูล การดาวน์โหลด
4. คอมพิวเตอร์ช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน

ด้านบุคลากร

1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยา มารยาทที่ดี สุภาพในการให้บริการ
4. วิทยากรมีความรู้ ความสามารถในการให้การอบรมในระบบงานต่าง ๆ
5. วิทยากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เข้ารับการอบรมในระบบงานต่าง ๆ

ด้านระบบสารสนเทศ

1. การช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
2. การช่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว รวดเร็ว
3. การเข้าสู่ระบบ โดยการกรอกรหัสผู้ใช้ (User Name) มีความสะดวก และง่าย
4. การเข้าสู่ระบบ โดยการกรอกรหัสผ่านเข้าใช้ (Password) มีความสะดวก และง่าย
5. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงาน

สภาพที่ยอมรับได้ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม พบว่า ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านบุคลากร และด้านระบบสารสนเทศ จัดอยู่ในระดับค่อนข้างดีมาก

ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม พบว่า ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านบุคลากร และด้านระบบสารสนเทศ จัดอยู่ในระดับดีมาก

5.4.3 สภาพปัจจุบันของพนักงาน ที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านบุคลากร ด้านระบบสารสนเทศ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าสภาพที่ยอมรับได้ และต่ำกว่าความคาดหวัง

5.4.4 สรุปการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสูงสุดของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้ คือ

1) ค่าเฉลี่ยสูงสุดตามสภาพปัจจุบัน คือ ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกริยา มารยาทที่ดี สภาพในการให้บริการ และด้านระบบสารสนเทศ ได้แก่ การเข้าสู่ระบบโดยการกรอกรหัสผ่านเข้าใช้ (Password) มีความสะดวกและง่าย

2) ค่าเฉลี่ยสูงสุดตามสภาพที่ยอมรับได้ คือ ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ได้แก่ วิทยากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการอบรมในระบบงานต่าง ๆ และด้านระบบสารสนเทศ ได้แก่ ระบบสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงาน

3) ค่าเฉลี่ยสูงสุดตามความคาดหวัง คือ ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และด้านระบบสารสนเทศ ได้แก่ ระบบสารสนเทศช่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว รวดเร็ว

5.4.5 สรุปการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังกับสภาพปัจจุบันและความคาดหวังกับสภาพที่ยอมรับได้ของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันสูงสุด ได้ดังนี้ คือ

1) ความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับสภาพปัจจุบัน พบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันสูงสุด มีดังนี้ คือ ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้แก่ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับการใช้งาน ด้านบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ และด้านระบบสารสนเทศ ได้แก่ การค้นคืน การกู้คืนข้อมูลและการสำรองข้อมูลเมื่อมีการเสียหาย

2) ความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับสภาพที่ยอมรับได้ พบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันสูงสุด มีดังนี้ คือ ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ความเร็วในการเชื่อมต่อเครือข่ายภายใน เช่น อินทราเน็ต ระบบเมล ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการออกใบอนุญาต ด้านบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ และด้านระบบสารสนเทศ ได้แก่ การค้นคืน การกู้คืนข้อมูลและการสำรองข้อมูลเมื่อมีการเสียหาย

5.5 การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถสรุปประเด็นที่สำคัญเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร สามารถนำมาวิเคราะห์และอภิปรายได้ดังนี้

5.5.1 ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัย พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีความคิดเห็นในด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ในการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งาน เช่น PC หรือ Notebook โดยการเช่า อุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์ มีเพียงพอกับการใช้งาน จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอกับการใช้งาน ความเพียงพอของจุดเชื่อมต่อเข้าเครือข่ายกับการใช้งานแบบมีสาย และประสิทธิภาพของการใช้งานระบบอีเมล (E-mail) จัดอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีความเห็นว่าการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ควรมีทางเลือกอื่น ๆ ในการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานด้วย โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ควรจะต้องมีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน ในโอกาสต่อไปก่อนดำเนินการจัดหาเพื่อประโยชน์สูงสุด และในด้านของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ เช่น เครื่องพิมพ์ รวมถึงจำนวนจุดเชื่อมต่อเข้าเครือข่ายกับการใช้งานแบบมีสาย พบว่ามีจำนวนไม่เพียงพอกับการใช้งาน และในด้านการใช้งานของระบบอีเมล

(E-mail) ยังไม่มีประสิทธิภาพ โดยยังมีความล่าช้า ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้มีการปรับปรุงและพัฒนาในด้านของระบบเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น การขยายเครือข่าย การเพิ่มความเร็วในการเชื่อมต่อเครือข่าย การป้องกันความปลอดภัยของระบบเครือข่าย รวมถึงการจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น โดยอาจจะมาจากการซื้อหรือการเช่า เพื่อให้เพียงพอกับจำนวนพนักงานในปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไปในอนาคต

5.5.2 ด้านบุคลากร

ผลการวิจัย พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีความคิดเห็นในด้านบุคลากร โดยมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีขั้นตอนและเทคนิควิธีในการให้คำปรึกษาที่เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ความสะดวกในการติดต่อขอรับคำปรึกษาและแจ้งปัญหา และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ จัดอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีความเห็นว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น การซ่อมบำรุงรักษาต่าง ๆ โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ควรจะต้องมีการเพิ่มจำนวนพนักงานให้มากขึ้นเพื่อให้เพียงพอและรองรับกับจำนวนพนักงาน และยังพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการโดยเป็นไปด้วยความล่าช้า รวมถึงความไม่สะดวกในติดต่อขอรับคำปรึกษาและการแจ้งปัญหาต่าง ๆ ของพนักงาน เช่น การติดต่อประสานงานไม่ได้ ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ล่าช้า โดยพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดที่ว่าไม่ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยพนักงานยังมีความต้องการการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วจากผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการของ ฟิลลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler, 2000 : 436) ที่ว่า การบริหารคุณภาพการให้บริการ (managing service quality) เป็นการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง และบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการบริการไม่ได้คุณภาพ แต่ถ้บริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีคุณภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาในด้านของบุคลากรและในด้านของการให้บริการโดยการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากขึ้นและให้เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน รวมถึงการให้บริการ

ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ เพื่อมิให้เกิดความเสียหายต่อสำนักงานคณะกรรมการ
กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติต่อไป

5.5.3 ด้านระบบสารสนเทศ

ผลการวิจัย พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการ
โทรคมนาคมแห่งชาติ มีความคิดเห็นในด้านระบบสารสนเทศ โดยมีความเห็นว่าการค้นคืน การกู้
คืนข้อมูลและการสำรองข้อมูลเมื่อมีการเสียหาย สร้างจิตสำนึกให้พนักงานเกิดความตระหนักและ
เห็นความสำคัญของการนำข้อมูลในระบบไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ความคงที่ของระบบสารสนเทศ
สามารถใช้งานได้เป็นระยะเวลาอันไม่หยุดชะงัก ความรวดเร็วในการให้บริการประชาชนด้วย
ระบบสารสนเทศ เช่น ระบบการออกใบอนุญาต และความสะดวกในการใช้งานข้อมูล เช่น ระบบ
รายงานการลงเวลา เข้า - ออก ระบบอีเมล ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดอยู่ในระดับปานกลาง
และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน
คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีความเห็นว่า การค้นคืน การกู้คืนข้อมูลและการ
สำรองข้อมูลเมื่อมีการเสียหาย ยังทำได้ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร พนักงานไม่เห็นความสำคัญ
ของการนำข้อมูลในระบบไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ระบบยังไม่มีประสิทธิภาพโดยที่ระบบไม่สามารถ
ใช้งานได้เป็นระยะเวลาอันต่อเนื่องกัน อีกทั้งความรวดเร็วในการให้บริการประชาชนด้วยระบบ
สารสนเทศ เช่น ระบบการออกใบอนุญาต ยังล่าช้า ดิดขัด รวมถึงความไม่สะดวกในการใช้งาน
ข้อมูล เช่น ระบบรายงานการลงเวลา เข้า - ออก ระบบอีเมล ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ยังมี
ความซ้ำซ้อน ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
ควรจะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาในด้านของระบบสารสนเทศ ทั้งในด้านของระบบที่ไม่มีความ
เสถียร ระบบการออกใบอนุญาต รวมถึงความซ้ำซ้อนของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและเพื่อประโยชน์สูงสุดของสำนักงาน
คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

5.6 ข้อเสนอแนะ

5.6.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ คือ

เพื่อให้การดำเนินการในการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการ
กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ทั้งในด้านของการจัดหาและพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นไปอย่างมี
ความเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหาร การปฏิบัติงานของพนักงาน และการ

ให้บริการประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1) สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ควรปรับปรุง การเพิ่ม และการขยายเครือข่าย รวมทั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบเครือข่าย เช่น การขยายช่องสัญญาณที่ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต การเพิ่มขนาดเนื้อที่ความจุของอีเมลให้กับพนักงาน เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2) ควรดำเนินการปรับปรุงระบบการรักษาความปลอดภัยของระบบเครือข่าย ควรมีการทำ การตรวจสอบระบบ (Network audit) เพื่อตรวจหาช่องโหว่หรือจุดอ่อนภายในระบบเครือข่าย และภายในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

3) สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ควรมีการกำหนดนโยบาย กฎระเบียบ และข้อบังคับสำหรับการปฏิบัติงานการเข้าใช้งานเครือข่ายที่ชัดเจน

4) ควรมีการจัดทำแผนฉุกเฉิน (Contingency plan) เพื่อรองรับกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน จากภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว การวินาศกรรม การก่อการร้าย เป็นต้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

5) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่ภายในสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ปัจจุบันมีอายุการใช้งานเกิน 5 ปีไม่ต่ำกว่า 70% ของเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหมด ดังนั้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติควร ดำเนินการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์โดยวิธีการเช่า ซึ่งมีระยะเวลา 3 ปี เพื่อไม่ให้มีเครื่องที่ล้าสมัย ในการปฏิบัติงาน และลดภาระค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา โดยควรจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับพนักงานในอัตราส่วน 1 คน ต่อ 1 เครื่อง (1 : 1) เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

6) ควรปรับปรุงหน่วยงานและบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการให้บริการด้านระบบสารสนเทศให้มีความพร้อมและเข้มแข็ง เพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาระบบการทำงานของหน่วยงานให้ก้าวสู่การทำงานด้านการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7) ส่งเสริมและพัฒนาความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งบุคลากรผู้ให้บริการด้านสารสนเทศและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ให้มีศักยภาพในการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศในการบริหาร การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เช่น ระบบการออกใบอนุญาต เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

8) ควรดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง พัฒนาเว็บไซต์ใหม่ให้มีความสามารถโดยสรุป ดังนี้

8.1 เป็นระบบนำข้อมูลเข้าเว็บไซต์ (Content management system : CMS) เว็บไซต์ และจัดเก็บอยู่ในระบบจัดการฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ

8.2 มีระบบรักษาความปลอดภัยที่สามารถป้องกันการบุกรุกทั้งจากภายในและภายนอกเครือข่าย (Instruction protection) ตรวจสอบป้องกันและทำลายไวรัสคอมพิวเตอร์ (Virus protection)

8.3 มีระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนเพื่อให้สามารถติดต่อโต้ตอบได้ ทั้งจากระบบและจากพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

8.4 มีระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น ระบบบริการงานใบอนุญาตกิจการโทรคมนาคม ระบบคำตอบแทนความถี่วิทยุ ระบบบริหารความถี่ และระบบ ASMS (Automatic spectrum management system) ที่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง

5.6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในส่วนภูมิภาค เนื่องจากในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาในด้านการให้บริการด้านสารสนเทศ ในกรุงเทพมหานคร แต่เพียงอย่างเดียว

2) การศึกษาเกี่ยวกับสมรรถภาพด้านการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานครและในส่วนภูมิภาค

กรม
การ
การ
การ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- คอตเลอร์ ฟิลลิป. (2545). หลักการตลาด. แปลโดย วารุณี ตัณฑวิงศ์วานิช. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: วิสิทธ์พัฒนา.
- พิชิต ฤทธิรัฐ. (2543). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สถาบันราชภัฏพระนคร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2545). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. หน่วยที่ 1-7, นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- .(2545). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. หน่วยที่ 8-15, นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, 2546. (แก้ไข).
- ลัดดาวลัย เพชรโรจน์, สุกมาส อังศุโชติ และ อัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2547). สถิติสำหรับการวิจัยและเทคนิคการใช้ SPSS . (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ : มีสชั่น มีเดีย.
- สุชาดา กิระนันท์. (2541). เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ : ข้อมูลในระบบสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2550). ทำเนียบ กทช. และสำนักงาน กทช. กรุงเทพฯ : ฟาร์ตนะมงคล.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2551). รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี 2551. กรุงเทพฯ : ฟ้า เอเจนซี่.
- อรุณทิพย์ วรชิวาน. (2545). ทักษะคติของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินค้าออกกลางธนาคารกรุงศรีอยุธยา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วารสาร

วิจิต สุขทร, วิชาภรณ์ ค้วงชู และมโนรส บริรักษ์อรวิวิท. (2549 ,กรกฎาคม-ธันวาคม). “ระบบจัดเก็บแฟ้มข้อมูลออนไลน์.” วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 122.

รายงานวิจัย

ฟ้าม่วย สุกันศีล. (2548). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่(รายงานการวิจัย). เชียงใหม่: คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ.(2551).รายงานสถิติการแก้ปัญหาของระบบเครือข่าย ประจำปี 2551 (รายงานทางสถิติ). กรุงเทพฯ : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ.

วิทยานิพนธ์

กุลชน ธนาพงศ์ธร. (2528). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของห้างอัมพรดีพาร์ทเมนท์สโตร์. โครงการปริญญาปริญญามหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นภารัตน์ เสือจงพรุ. (2544). ปัจจัยที่มีผลประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำสำนักงานบริการโทรศัพท์ การศึกษาค้นคว้าอิสระ. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ประดับ ไชยนอก. (2549). สภาพปัจจุบัน สภาพขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์เพื่อการออกแบบทางสถาปัตยกรรมตามความต้องการของสถานประกอบการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาคูศาสตร์อุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

- ไพรพนา ศรีเสน. (2544). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.
วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุรพงษ์ หว่างเจริญศักดิ์. (2550). การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของ
ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
โทรคมนาคม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ภาษาต่างประเทศ

BOOK

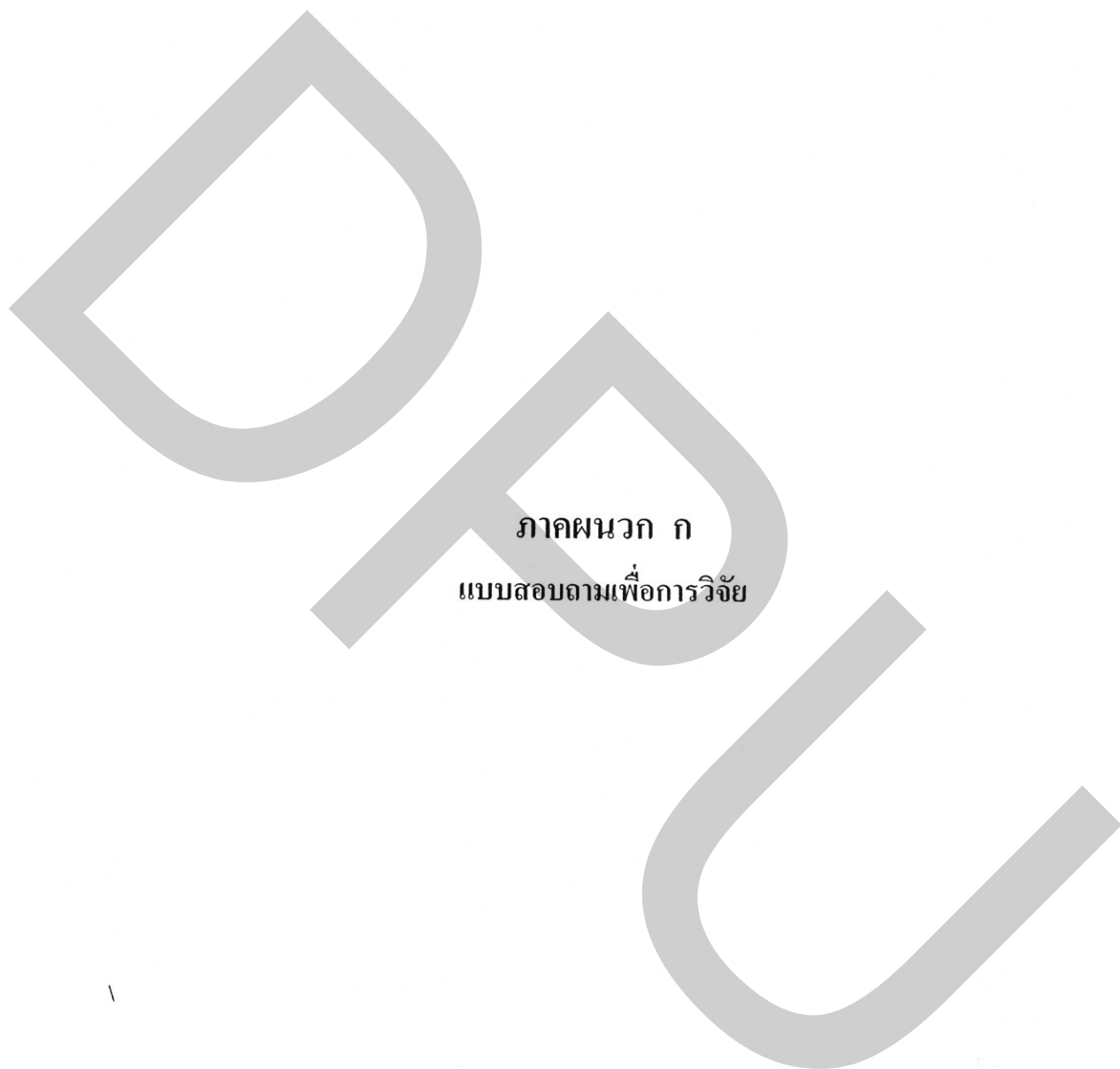
Yamane, Taro. (1970). *Statistics : An Introductory Analysis*, 2nd ed. New York : Harper & Row
Publishers.

ด

พ

ภาคผนวก

ช



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการ
ด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร

(A Study of Present Status, Minimum Requirements and Expectations of Employees
towards Information Technology Service at National Telecommunication Commission in
Bangkok Metropolitan Area)

โดย

นางสาววีรญา นามเมือง

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา การจัดการโทรคมนาคม บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

แบบสอบถามการวิจัย

สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการ
ด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง “สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร” จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาและประกอบการทำสารนิพนธ์ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโทรคมนาคม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อการศึกษาและการวิจัยเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ผู้วิจัย

คำชี้แจง

1. ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร
3. แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน คือ
 - ส่วนที่ 1** สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklists)
 - ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เช่น การใช้งานข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบเว็บอินเทอร์เน็ต บริการอีเมล การออกใบอนุญาต การอบรม และสนับสนุนงานด้านไอที การใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการใช้งานฐานข้อมูลต่าง ๆ ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 7 ระดับ ซึ่งสามารถแปลความหมายได้ดังนี้
- 7 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในระดับมากที่สุด

- 6 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในระดับมาก
- 5 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก
- 4 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในระดับปานกลาง
- 3 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย
- 2 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อการให้บริการด้านสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร จัดอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklists) และ/หรือ เติมคำลงในช่องว่าง

4. คำนิยามคำศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้ คือ

4.1 ระบบสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการในการจัดเก็บ รวบรวมข้อมูลที่มีการใช้งานภายในสำนักงาน กทช. โดยมีการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อมูล เช่น การตรวจสอบข้อผิดพลาด ความน่าเชื่อถือ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่ได้รับการรวบรวมและบันทึกไว้มีความถูกต้อง ทันสมัย ตรงตามวัตถุประสงค์ในการใช้งาน ซึ่งนำมาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานภายในสำนักงาน กทช.

4.2 การบริการสารสนเทศ หมายถึง การบริการระบบสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่จัดให้แก่ ผู้บริหาร กทช. พนักงาน และลูกจ้างสำนักงาน กทช. รวมทั้งบุคคลภายนอก ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านบุคลากร และด้านระบบสารสนเทศ

4.2.1 ด้านเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายพร้อมอุปกรณ์ประกอบ และระบบการสื่อสารข้อมูล ที่นำมาเชื่อมต่อกันเพื่อให้สามารถใช้ระบบสารสนเทศร่วมกันได้ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

4.2.2 ด้านบุคลากร หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และลักษณะนิสัยของพนักงานผู้ให้บริการสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

4.2.3 ด้านระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และฐานข้อมูลที่ให้บริการกับผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้พร้อม ๆ กัน

4.3 สภาพปัจจุบัน หมายถึง สภาพที่เป็นจริงหรือปฏิบัติอยู่จริงในขณะนี้ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

4.4 สภาพที่ยอมรับได้ หมายถึง สภาพของการปฏิบัติงานซึ่งเป็นระดับต่ำสุด ซึ่งสามารถยอมรับได้ หากต่ำกว่านี้จะก่อให้เกิดปัญหาต่อการบริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

4.5 ความคาดหวัง หมายถึง ความประสงค์ ความคาดหวังที่จะให้เกิดขึ้นหรือจัดมาเพื่อปรับปรุงระบบการบริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

4.6 สำนักงาน กทช. หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

4.7 พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานปฏิบัติการระดับต้น พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง และพนักงานปฏิบัติการระดับสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1: สภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่เกี่ยวกับตัวท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี 2. 30 – 34 ปี
 3. 35 – 44 ปี 4. 45 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสำนักงาน กทช. (ตั้งแต่ปี 2548)

1. ต่ำกว่า 2 ปี 2. 2 – 3 ปี
 3. 4 – 5 ปี 4. 5 ปีขึ้นไป

5. ระดับตำแหน่ง

1. พนักงานปฏิบัติการระดับต้น 2. พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง
 3. พนักงานปฏิบัติการระดับสูง

6. ท่านเคยใช้งานระบบสารสนเทศ หรือ บริการสารสนเทศของสำนักงาน กทช. ข้อใดบ้าง

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ไม่เคยใช้งานคอมพิวเตอร์ของสำนักงาน กทช.
 2. เคยใช้งานคอมพิวเตอร์ของสำนักงาน กทช.
 3. เคยใช้บริการสารสนเทศของสำนักงาน กทช. เช่น อีเมล อินทราเน็ต ระบบออกใบอนุญาต เว็บไซต์ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ
 4. เคยใช้งานระบบเครือข่ายของสำนักงาน กทช. เช่น การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์กับระบบเครือข่ายของสำนักงาน เพื่อเข้าถึงข้อมูล หรืออุปกรณ์เชื่อมต่อภายในสำนักงาน เช่น เครื่องพิมพ์ ฯลฯ
 5. เคยเข้ารับการอบรมการใช้งานสารสนเทศของสำนักงาน กทช. เช่น การใช้อีเมล การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การใช้งานระบบต่างๆ ของสำนักงาน เช่น ระบบการออกใบอนุญาต ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ

ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินและวิเคราะห์แบบสอบถาม


DPU

2511

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

Dhurakij Pundit University

 ๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น หลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๖๖๒) ๕๕๕-๗๓๐๐ โทรสาร (๖๖๒) ๕๕๕-๗๖๐๕-๖
 110/1-4 Prachachuen Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

ที่ มธบ 0401(1)/01281

14 มกราคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องหมายทำสารนิพนธ์

เรียน นายจรงค์ชัย วรสิทธิ์

ด้วย นางสาววิรุญา นามเมือง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร"

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องหมายวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิศา จิตร์น้อมรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นางสาววิรุญา นามเมือง 086-070-4421)


DPU 2511

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ Dhurakij Pundit University

 แหล่งวิชาการประสานความร่วมมือ ๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น หลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๖๖๒) ๕๕๔-๗๓๐๐ โทรสาร (๖๖๒) ๕๕๔-๗๖๐๕-๖
 110/1-4 Prachachuen Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

ที่ มธบ 0401(1)/01281

14 มกราคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือทำสารนิพนธ์

เรียน นายพงษ์พัฒน์ พาทหารเลลา

ด้วย นางสาววีรญา นามเมือง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิดา จิตร์น้อมรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นางสาววีรญา นามเมือง 086-070-4421)


DPU 2511

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ Dhurakij Pundit University

 แห่งวิชาการประสานความรู้ธุรกิจ ๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น หลีกสี กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๖๖๒) ๕๕๔-๗๓๐๐ โทรสาร (๖๖๒) ๕๕๔-๗๐๕-๖
 110/1-4 Prachachuen Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

ที่ มธบ 0401(1)/01281

14 มกราคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือทำสารนิพนธ์

เรียน นายทองศักดิ์ สุขะนิพนธ์

ด้วย นางสาววีรญา นามเมือง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนา จิตร์น้อมรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นางสาววีรญา นามเมือง 086-070-4421)



DPU 2511

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ Dhurakij Pundit University

แหล่งวิชาการระดับนานาชาติ 110/1-4 ถนนประชาชื่น หล้าสี กรุงเทพฯ ๑๐๒๖๐ โทรศัพท์ (๖๖๒) ๕๕๔-๗๓๐๐ โทรสาร (๖๖๒) ๕๕๔-๗๖๐๕-๖
110/1-4 Prachachuen Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

ที่ มธบ 0401(1)/01281

14 มกราคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือทำสารนิพนธ์

เรียน นายกิตติศักดิ์ อนิวรรตน์

ด้วย นางสาววิริญา นามเมือง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร"

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิดา จิตร์น้อมรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นางสาววิริญา นามเมือง 086-070-4421)



DPU 2511

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Dhurakij Pundit University

แห่งวิชาการประสานความรู้ธุรกิจ ๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น ทลิ่งสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๖๖๒) ๕๕๕-๗๓๐๐ โทรสาร (๖๖๒) ๕๘๘-๙๖๐๕-๖
110/1-4 Prachachuen Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

ที่ มธบ 0401(1)/01281

14 มกราคม 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือทำสารนิพนธ์

เรียน สิบตำรวจโทหญิง พรรณวดี แก้วสุข

ด้วย นางสาววิรุณา นามเมือง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการ โทคมណနမ จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิศา จิตรน้อมรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นางสาววิรุณา นามเมือง 086-070-4421)



ภาคผนวก ค

หนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิจัย



DPU 2511

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Dhurakij Pundit University

หลังวิชาการประสานความรู้ธุรกิจ ๑๑๐/๑-๔ ถนนประจักษ์ ชั้น หลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๖๖๒) ๙๕๔-๗๓๐๐ โทรสาร (๖๖๒) ๕๘๙-๙๖๐๕-๖
110/1-4 Prachachuen Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

ที่ มธบ 0401(1)/02201

11 กุมภาพันธ์ 2553

เรื่อง ขอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิจัย

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ด้วย นางสาววิรุษา นามเมือง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม กำลังศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลประกอบการทำวิจัย เรื่อง "สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร"

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตแบบสอบถามภายในหน่วยงานของท่าน ข้อมูลที่ได้มาจะใช้สำหรับการทำวิจัยเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิกา จิตร์น้อมรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

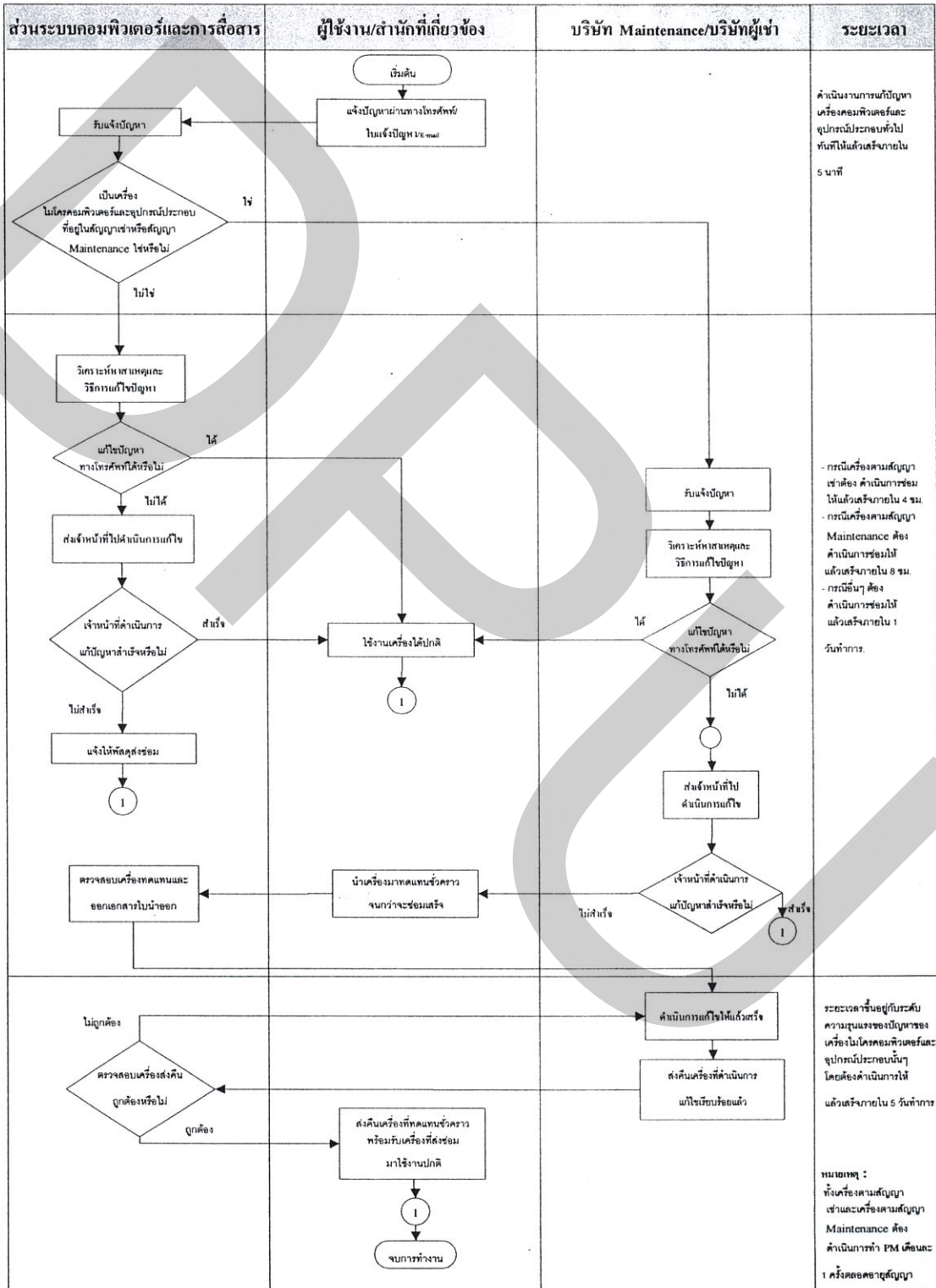
โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นางสาววิรุษา นามเมือง 086-070-4421)

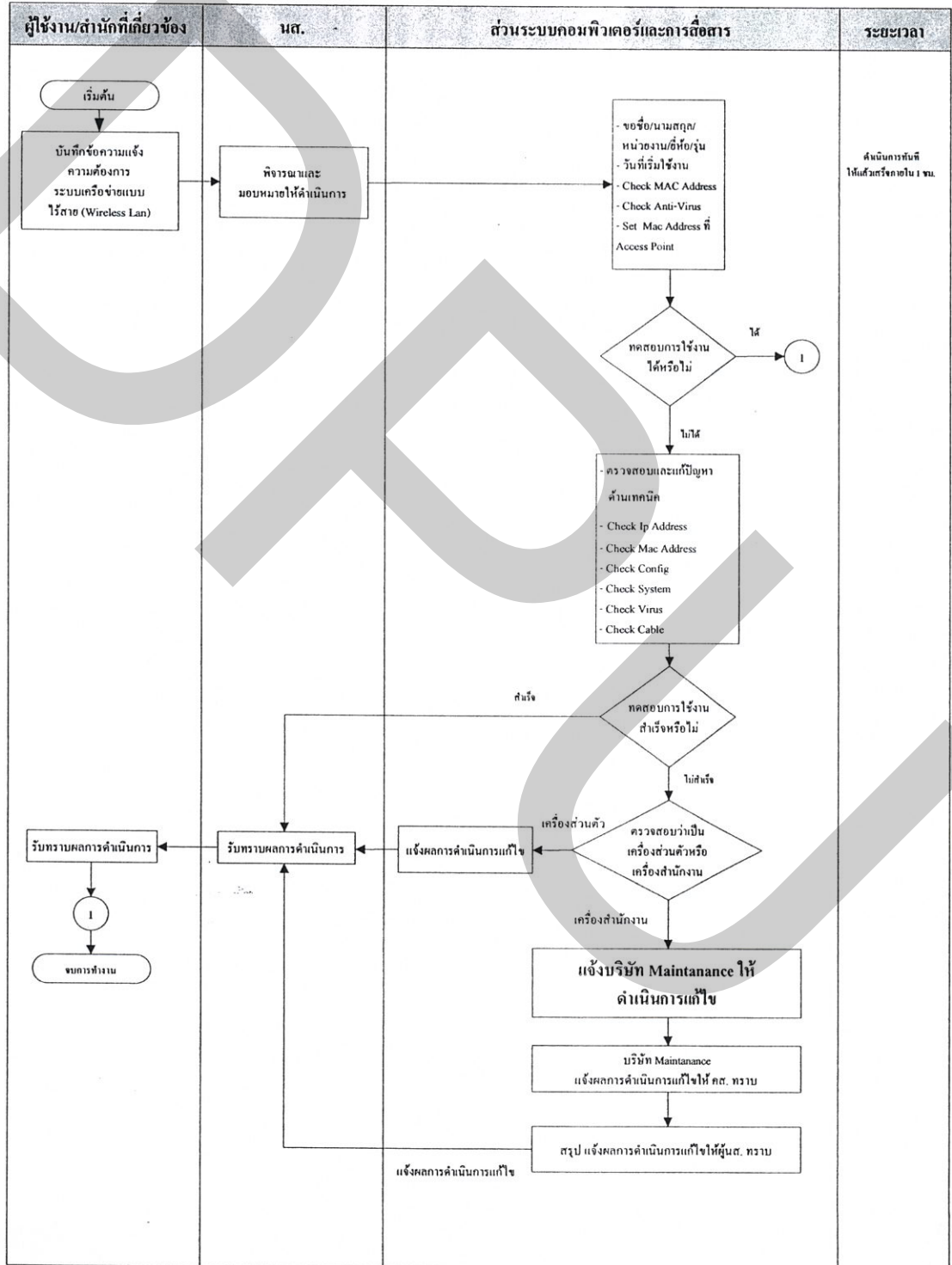


ภาคผนวก ง
แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการด้านสารสนเทศ

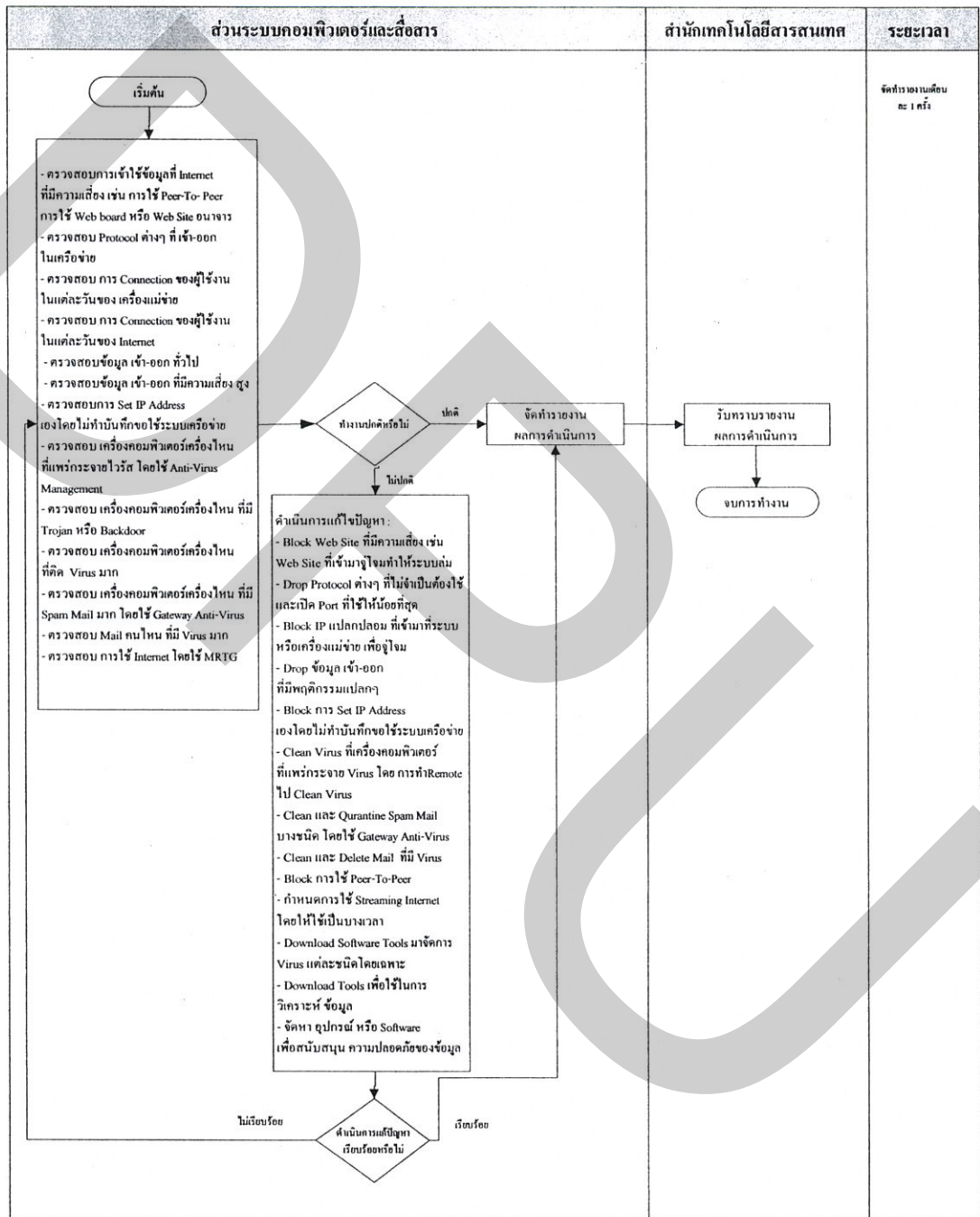
แผนภาพแสดงขั้นตอนการบำรุงรักษาระบบและซ่อมแซมแก้ไข เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ (Software และ Hardware)



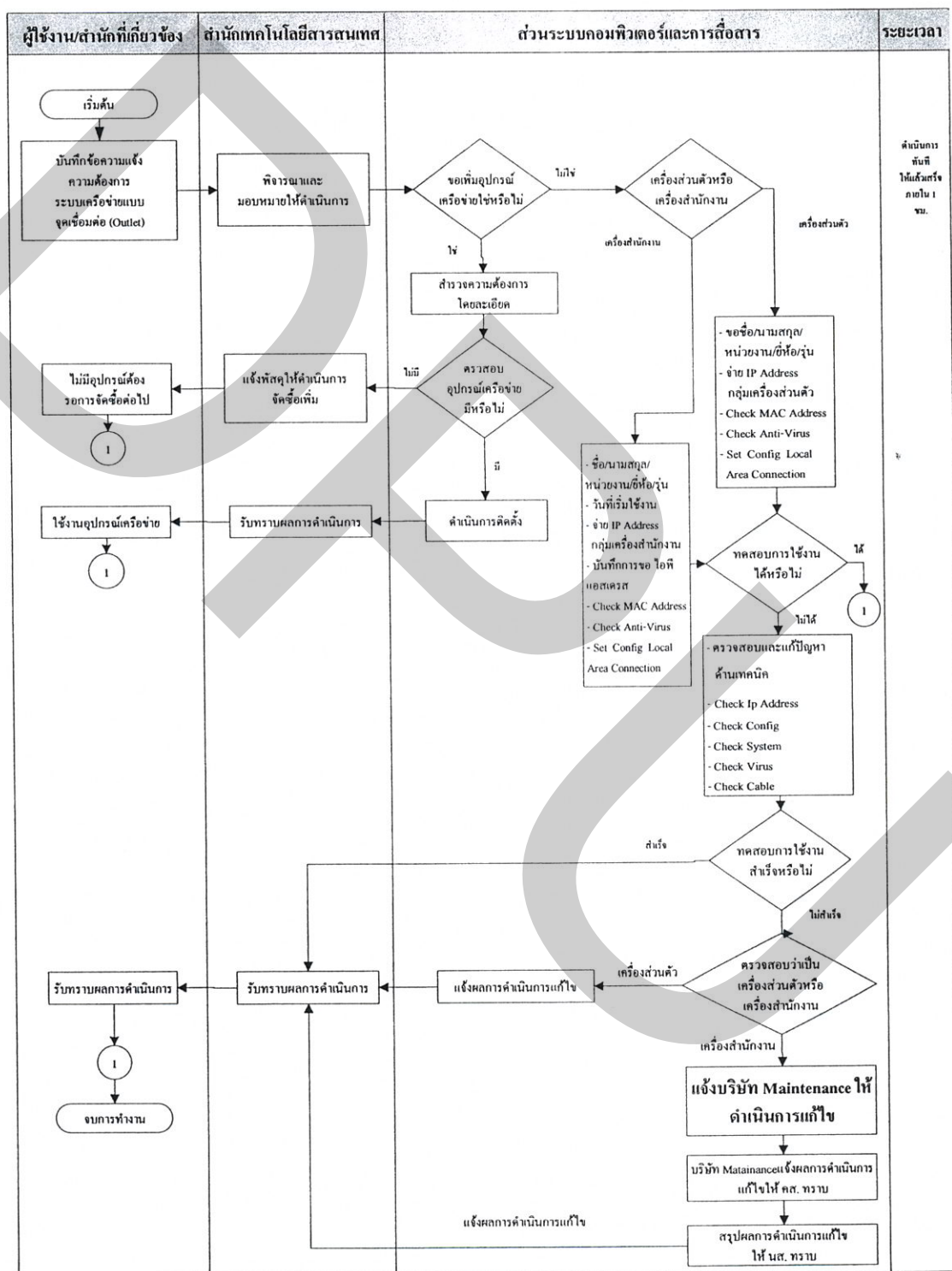
แผนภาพแสดงขั้นตอนการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ประกอบและระบบเครือข่ายภายในสำนักงาน กทข. เกี่ยวกับการขอใช้ระบบเครือข่ายภายในของหน่วยงานแบบไร้สาย (Wireless)



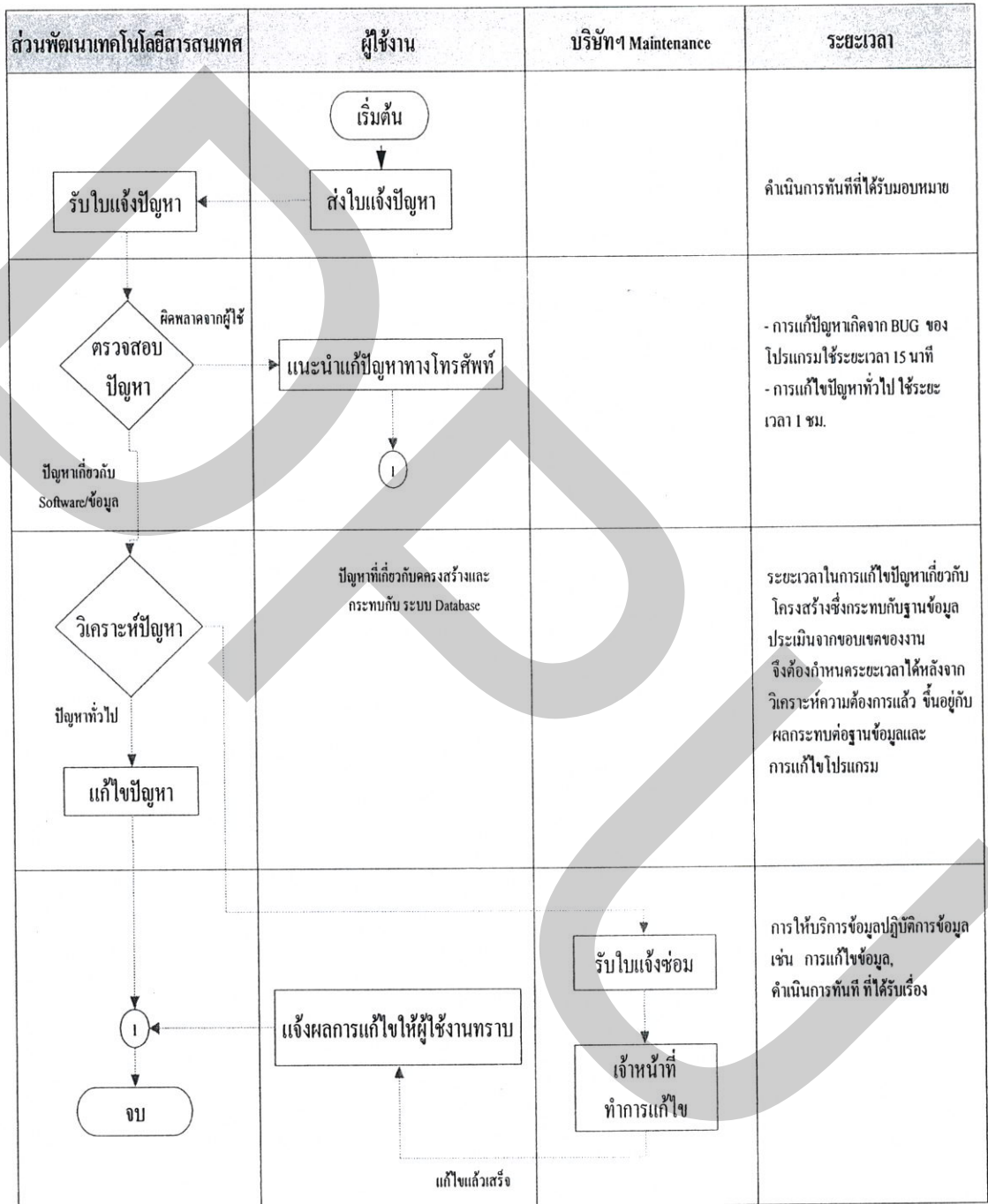
แผนภาพแสดงขั้นตอนการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ประกอบและระบบเครือข่ายภายใน
สำนักงาน กทข. เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายภายในสำนักงาน



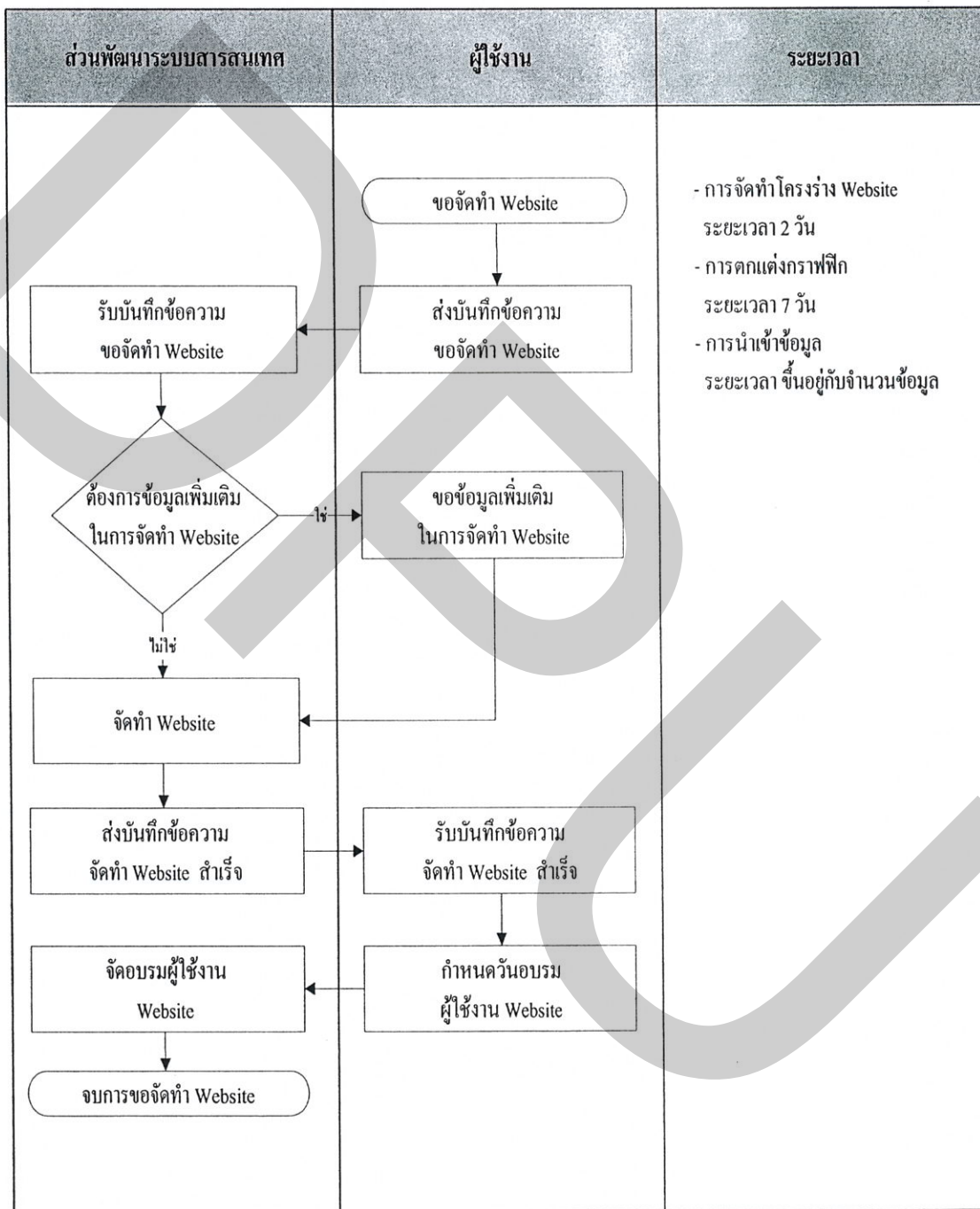
แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับการขอใช้ระบบเครือข่ายภายในสำนักงานแบบ จุดเชื่อมต่อ (Outlet) และอุปกรณ์เครือข่าย



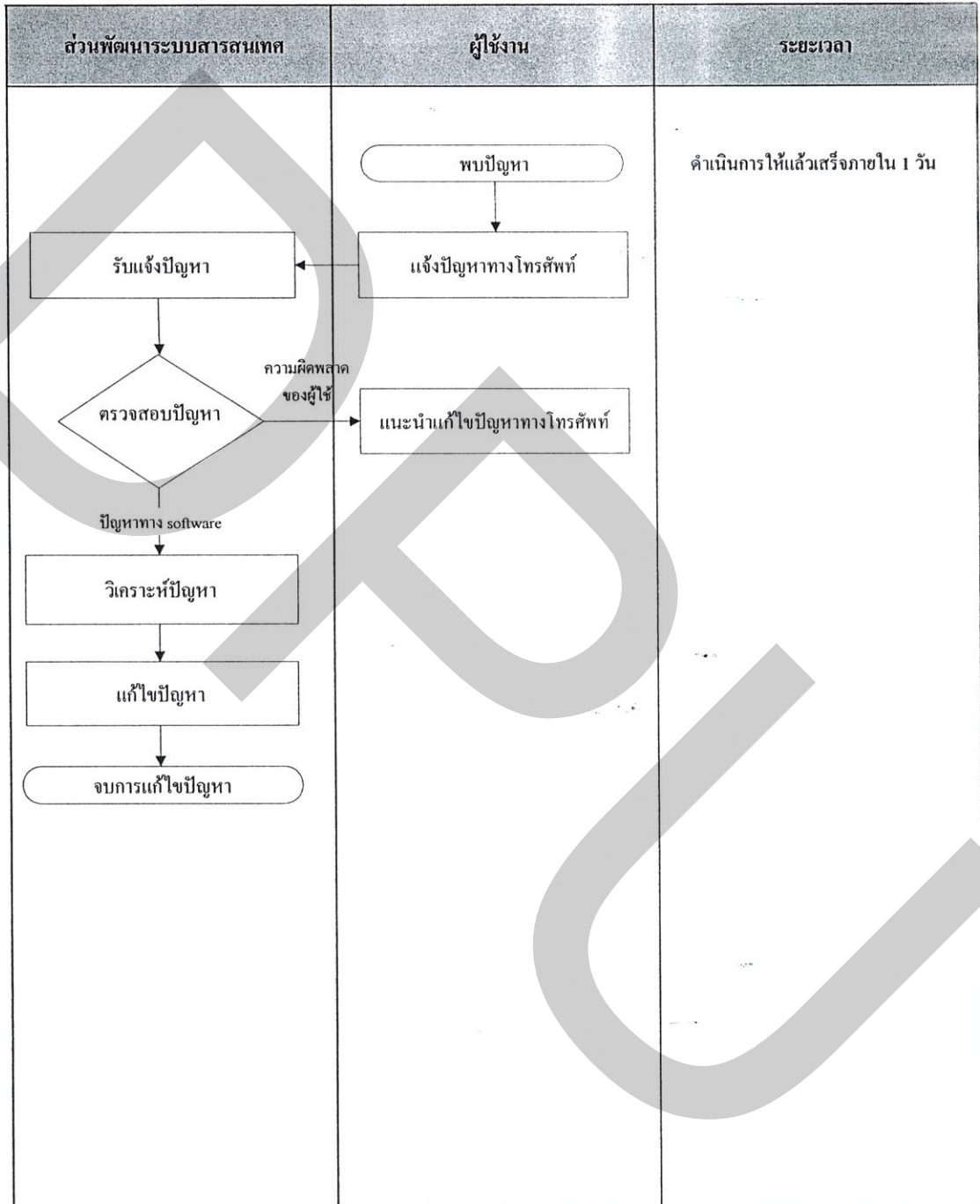
แผนภาพแสดงขั้นตอนการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงาน กทข.



แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการจัดทำเว็บไซต์



แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการแก้ไขปัญหาในระบบ E-mail



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นางสาววีรญา นามเมือง

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2538 ปริญญาตรี คณะครุศาสตร์ สาขา บริหารการศึกษา
สถาบันราชภัฏจันทรเกษม

ตำแหน่ง

พนักงานปฏิบัติการระดับสูง

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ