

ทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมต่อระบบสารสนเทศของ  
สำนักงานทุนการศึกษา  
SRIPATUM UNIVERSITY STUDENT'S ATTITUDE TOWARDS THE  
INFORMATION SYSTEM OF THE OFFICE SCHOLARSHIPS

นิสารัตน์ คลังทรัพย์

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

**บทคัดย่อ**

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของระบบสารสนเทศของสำนักงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษากู้ยืมเงินกองทุนเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมจำนวน 373 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วมาทำการวิเคราะห์ สามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุประมาณ 21 – 25 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ภาคกลาง ผู้ปกครองส่วนใหญ่ประกอบ รับจ้าง มีรายได้ อยู่ที่ 100,000 – 150,000 บาท/ปี

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างจะเห็นด้วยกับความสำคัญของระบบสารสนเทศของสำนักงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม ด้านคุณลักษณะการบริการที่คาดหวังในการบริการให้มากที่สุดดังนั้นกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม จะต้องปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เน้นด้านความถูกต้องครบถ้วนและทันสมัยของข้อมูลสารสนเทศให้มาก และต้องเน้นรูปแบบในการให้บริการสนับสนุนความต้องการหรือดึงดูดความพอใจในการใช้บริการ อีกทั้งต้องเพิ่มความรวดเร็วในการบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกองทุนการกู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากการศึกษา พบว่า ทัศนคติต่อระบบสารสนเทศของสำนักงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาที่แตกต่างกัน ด้านระบบเว็บไซต์ของสำนักงานทุนการกู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม จะพบ

ปัญหาในการใช้งานของเว็บไซต์ ดังนั้นควรปรับปรุงกระบวนการเพิ่มความเร็วในการเข้าเว็บไซต์หรือระบบต่างๆ ในเว็บไซต์ และปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ให้ดึงดูดในการใช้บริการ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรองรับความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ รัฐบาลได้กำหนดนโยบายเพื่อแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านโอกาสทางการศึกษาในสังคมด้านการสนับสนุนทางการเงิน ให้แก่นักเรียน นักศึกษาที่ด้อยโอกาส เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2538 คณะรัฐมนตรี(นายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรี) มีมติเห็นชอบในหลักการโครงการจัดตั้งกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยมีหน่วยงานหลักรับผิดชอบ 3 หน่วยงาน คือ กระทรวงการคลัง กระทรวงศึกษาธิการ และทบวงมหาวิทยาลัย โดยมีบริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารและจัดการเงินให้กู้ยืม เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2539 ตามมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติเงินคงคลัง พ. ศ. 2491 ได้จัดตั้งกองทุนเงินให้กู้เพื่อการศึกษา (กยศ) โดยรัฐบาลดำเนินการในลักษณะเงินทุนหมุนเวียน และเริ่มมาผลบังคับใช้ ซึ่งทำให้ กยศ. มีฐานะกลายเป็นองค์กรของรัฐบาลในกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง(คู่มือปฏิบัติการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับสถานศึกษา, 2548, หน้า 1)

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา สนับสนุนให้แก่นักเรียน นักศึกษา ที่ขาดแคลนทุนทรัพย์เพื่อการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (สายสามัญและสายอาชีวะ) จนถึงระดับปริญญาตรีผู้ที่ขอกู้เงินจาก กยศ. ได้จะต้องเป็นผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ ซึ่งต่อมาได้มีการกำหนดว่าหมายถึงผู้มีรายได้อต่อครอบครัวไม่เกิน 150,000 บาทต่อปี (ยกเว้นผู้ขอกู้ยืมเงินรายเก่าตั้งแต่ปีการศึกษา 2541 ย้อนหลังไปจะต้องมีรายได้อต่อครอบครัวไม่เกิน 300,000 บาทต่อปี) เป็นผู้มีผลการเรียนดี ผ่านเกณฑ์การวัดและการประเมินของสถาบันการศึกษา มีคุณสมบัติครบถ้วนตามระเบียบประกาศสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในโรงเรียนหรือสถาบันการศึกษา และไม่เป็นผู้ที่ทำงานในระหว่างการศึกษา (คู่มือปฏิบัติงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับสถานศึกษา, 2548)

ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถานศึกษาส่วนใหญ่ พบว่ามีปัญหาในด้านการประชาสัมพันธ์ ปัญหาด้านการรับสมัครนักศึกษาผู้กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา ปัญหาด้านปฐมนิเทศผู้ได้รับทุน ปัญหาด้านการทำสัญญากู้เงินกองทุน และปัญหาด้านการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานกองทุนให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาขาดความรัดกุมทั้งในด้าน

การแบ่งแยกหน้าที่ในการทำงาน นอกจากปัญหาดังกล่าวแล้วยังพบว่าปัญหาความไม่ชัดเจนของนโยบายของรัฐบาล ทำให้สถาบันการศึกษาหลายแห่งทั้งรัฐ และเอกชนได้รับผลกระทบจำนวนมาก จึงต้องปรับปรุงคุณภาพการศึกษาให้มากขึ้น การฟื้นฟูนโยบายกองทุนเงินให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาของรัฐบาลมาดำเนินการ เป็นเรื่องที่ดีแต่มีเงื่อนไขที่มหาวิทยาลัยต่างๆจะต้องปรับตัวในการผลิตบัณฑิตให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานให้มีคุณภาพด้วย

จากความเป็นมาดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่ากองทุนเงินให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาได้รับการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขตามลำดับเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่ว่า “เป็นองค์การที่เพิ่มโอกาสและสร้างความเสมอภาคทางการศึกษา เพื่อพัฒนาคนในสังคมไทยอย่างยั่งยืน” และจากปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อนักศึกษาผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์และสนใจที่จะศึกษา สภาพการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัย ศรีปทุมในด้านต่างๆ ให้มีความชัดเจน สะดวก รวดเร็ว และรัดกุมยิ่งขึ้นเพื่อให้สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ของกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเพื่อเป็นกรณีศึกษาแก่สถาบันการศึกษาอื่นๆที่มุ่งหวังให้การบริหารจัดการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในสถาบันของตนนำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างแท้จริง และประสบความสำเร็จในที่สุด

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานต่อระบบสารสนเทศของสำนักงานทุนการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม
2. เพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุงต่อระบบสารสนเทศของสำนักงานทุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมในด้านต่างๆ ให้มีความชัดเจน สะดวก รวดเร็ว และรัดกุมยิ่งขึ้นเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพ

### ขอบเขตของประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นนักศึกษากองทุนให้กู้ยืมเพื่อศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2554 จำนวน 5,587 คน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการศึกษา จะช่วยให้ทราบทัศนคติของนักศึกษากองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อระบบสารสนเทศของสำนักงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม อันจะนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมให้ดีขึ้น โดยมีความมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันของนักศึกษากองทุนกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ ภูมิภาค อาชีพ/ผู้ปกครอง รายได้/ผู้ปกครอง มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศของสำนักงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาที่แตกต่างกัน

### แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมต่อระบบสารสนเทศของสำนักงานทุนการศึกษา เช่น แนวคิดเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่กล่าวว่าสารสนเทศ เป็นข้อมูลข่าวสารที่ได้จากการนำข้อมูลดิบที่ยังไม่ได้ผ่านการประมวลผลอย่างใดอย่างหนึ่ง และสรุปให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินการต่าง ๆ ได้ โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บ บันทึก ออกผลลัพธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อช่วยสนับสนุนในการวางแผนการปฏิบัติงาน การวินิจฉัยสั่งการตามความต้องการของผู้บริหาร ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ผลกระทบของเทคโนโลยีที่มีต่อการทำงานขององค์กรออกเป็น 5 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. การปรับปรุงรูปแบบการทำงานขององค์กร เทคโนโลยีหลายอย่างได้ถูกนำเข้ามาใช้ภายในองค์กร และส่งผลให้กระบวนการในการทำงานได้เปลี่ยนรูปแบบไป ตัวอย่างเช่น การนำเอาเทคโนโลยีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Mail) เข้ามาใช้ภายในองค์กร ทำให้การส่งข่าวสารไม่ต้องใช้พนักงานเดินหนังสืออีกต่อไป ตลอดจนลดการใช้กระดาษที่ต้องพิมพ์ข่าวสาร และสามารถส่งข่าวสารไปถึงบุคคลที่ต้องการได้เป็นจำนวนมาก และรวดเร็ว หรือเทคโนโลยีสำนักงานอัตโนมัติ

(Office Automation) ที่เปลี่ยนรูปแบบของกระบวนการทำงานและประสานงานของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ขององค์กร

2. การสนับสนุนการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ โดยเทคโนโลยีสารสนเทศผลิตสารสนเทศที่สำคัญให้แก่ผู้บริหารที่จะใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจและการสร้างความได้เปรียบเหนือกว่าคู่แข่ง โดยอนาคตการแข่งขันในแต่ละอุตสาหกรรมจะมีความรุนแรงมากขึ้น การบริหารงานของผู้บริหารที่อาศัยเพียงประสบการณ์และโชคชะตาอาจจะไม่เพียงพอ แต่ถ้าผู้บริหารมีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมาประกอบในการตัดสินใจ ก็จะสามารรถแก้ไขปัญหาและบริหารงานได้มีประสิทธิภาพขึ้น ดังนั้นผู้บริหารในอนาคตจะต้องสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการสร้างสารสนเทศที่ดีให้กับตนเองและองค์กร

3. เครื่องมือในการทำงาน เทคโนโลยีถูกนำเข้ามาใช้ภายในองค์กร เพื่อให้การทำงานคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ เราจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถที่จะนำมาประยุกต์ในหลาย ๆ ด้าน โดยเทคโนโลยีจะช่วยเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงคุณภาพของการทำงานให้ดีขึ้น หรือแม้กระทั่งช่วยลดค่าใช้จ่ายในเรื่องของแรงงาน และวัสดุสิ้นเปลืองต่าง ๆ ลง แต่ยังคงรักษา หรือเพิ่มคุณภาพในการทำงานหรือการให้บริการลูกค้าที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นที่แน่นอนว่าเทคโนโลยีจะถูกนำเข้ามาใช้ในการเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงกระบวนการในการดำเนินขององค์กรมากขึ้นในอนาคต

4. การเพิ่มผลผลิตของงาน โดยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ปัจจุบันคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล หรือ PC ถูกพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนการใช้งานสะดวกและไม่ซับซ้อนเหมือนอย่างคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ นอกจากนี้ในท้องตลาดยังมีชุดคำสั่งประยุกต์ (Application Software) อีกมากมายที่สามารถใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และผลผลิตของงาน ได้อย่างมาก และเมื่อต่อคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลเข้ากับระบบเครือข่าย ก็จะทำให้องค์กรสามารถรับส่งข้อมูลและข่าวสารจากทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อีกด้วย ดังนั้นในอนาคตคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลจะกลายเป็นเครื่องมือหลักของพนักงานและผู้บริหารขององค์กร

5. เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร ในช่วงแรกของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานทางธุรกิจคอมพิวเตอร์จะถูกใช้เป็นเพียงอุปกรณ์หลักที่ช่วยในการเก็บและคำนวณข้อมูลต่าง ๆ เท่านั้น ปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้ถูกพัฒนาให้มีศักยภาพจากทั้งภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กร โดยไม่จำกัดขอบเขตว่าผู้ใช้จะอยู่ห่างไกลกันเท่าใด ปัจจุบันผู้ใช้สามารถติดต่อเพื่อที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันได้จากทุกหนทุกแห่งทั่วโลก คอมพิวเตอร์จึงมีบทบาทที่สำคัญมากกว่าการเป็นเครื่องที่เก็บและประมวลผลข้อมูลเหมือนอย่างในอดีตต่อไป

## กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาเรื่องนี้ ใช้กรอบแนวคิด ประกอบด้วย ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลเพศ อายุ ภูมิภาคอาชีพ รายได้ครอบครัว ตัวแปรตาม ได้แก่ **ทัศนคติต่อระบบสารสนเทศ 1. ด้านการบริการ** ด้านระบบเครือข่าย ได้แก่ ความรวดเร็วในการใช้งานระบบเครือข่าย ระบบเครือข่ายใช้งานได้ตลอดเวลา **2. ระบบเว็บไซต์ของสำนักงานทุน** ได้แก่ ระบบรองรับข้อมูลได้อย่างครอบคลุม เผยแพร่ข้อมูลถูกต้อง ทันสมัย **3. ระบบการบริการฐานข้อมูลของสำนักงานฯ** ได้แก่ การให้บริการฐานข้อมูล และการค้นหาข้อมูลครบถ้วน การให้บริการฐานข้อมูลและการสืบค้นทันสมัย **4. ระบบการบริการจัดการการดำเนินงานเทคโนโลยีฯ** ได้แก่ การบริหารจัดการให้บริการมีระบบขั้นตอนที่ชัดเจน และ **5. คุณลักษณะการบริการที่ท่านคาดหวังในการบริการของเรา** ได้แก่ ความถูกต้องครบถ้วนและทันสมัยของข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานฯ

## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นนักศึกษากองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัย ศรีปทุม ที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2554 จำนวน 5,587 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ โดยใช้สูตรของ ทาโรยามานะ (Yamanae อ้างใน บุญธรรม กิจปริดาภิวัตน์, 2540:71) ได้กลุ่มตัวอย่าง 373 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ส่วนที่ 1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของสำนักงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม

1. ด้านการให้บริการของเครือข่าย
2. ด้านระบบเว็บไซต์ของสำนักงานทุนการศึกษา
3. ระบบการบริการฐานข้อมูลของสำนักงานทุนการศึกษา
4. ระบบการบริการจัดการการดำเนินงานของเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. คุณลักษณะการบริการที่ท่านคาดหวังในการบริการของเรา

5 หมายถึง ทักษะคตินักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมต่อระบบสารสนเทศของสำนักงาน  
ทุนการศึกษาในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ทักษะคตินักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมต่อระบบสารสนเทศของสำนักงาน  
ทุนการศึกษาในระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ทักษะคตินักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมต่อระบบสารสนเทศของสำนักงาน  
ทุนการศึกษาในระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ทักษะคตินักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมต่อระบบสารสนเทศของสำนักงาน  
ทุนการศึกษาในระดับไม่พึงพอใจ

1 หมายถึง ทักษะคตินักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมต่อระบบสารสนเทศของสำนักงาน  
ทุนการศึกษาในระดับไม่พึงพอใจเลย

โดยมีเกณฑ์ค่าเฉลี่ยต่อไปนี้

4.21 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

2.61 – 3.40 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

1.81 – 2.60 หมายถึง ไม่พึงพอใจ

1.00 – 1.80 หมายถึง ไม่พึงพอใจเลย

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับ  
เพศ อายุ ภูมิภาค อาชีพ รายได้ครอบครัว

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา ระเบียบ  
กระทรวงการคลังว่าด้วยการบริหารกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ.2541 ระเบียบ  
กระทรวงศึกษาธิการ

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยต่างๆ

3. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะคตินักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมต่อระบบสารสนเทศ  
ของสำนักงานทุนการศึกษา

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปปรึกษา และขอคำแนะนำในการสร้างแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่าน พิจารณาเพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์
5. แก้ไขแบบสอบถามตามที่คุณเชี่ยวชาญให้คำแนะนำ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ในวันที่นักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มาติดต่อกับสำนักงานทุนการศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลตอนที่ 1 ทักษะคตินักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมต่อระบบสารสนเทศของสำนักงานทุนการศึกษา

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วแปลผลตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายถึง ไม่พึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายถึง ไม่พึงพอใจเลย

1.2 ค่า T-test

1.3 ค่า F-test

1.4 กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ข้อมูลตอนที่ 2 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage) และค่าไคส์แควร์ (Chi-square)



## สรุปผลการศึกษา

การสรุปผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะสรุปผลตามผลวิเคราะห์ที่ได้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 ข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุประมาณ 21 – 25 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ภาคกลาง ผู้ปกครองส่วนใหญ่ประกอบ รับจ้าง มีรายได้อยู่ที่ 100,000 – 150,000 บาท/ปี

2. วิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคในการกู้ยืมเงินกองทุนเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม พบว่า ระดับความสำคัญของระบบสารสนเทศของสำนักงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยภาพรวม เห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า นักศึกษาเห็นด้วยในด้าน คุณลักษณะการบริการที่ทันคาดหวังในการบริการมากที่สุดจาก 5 ด้าน

3. สมมติฐานการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันของนักศึกษากองทุนกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุมต่อระบบสารสนเทศของสำนักงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา ที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ ภูมิภาค อาชีพ/ผู้ปกครอง รายได้/ผู้ปกครอง มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศของสำนักงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานแยกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังนี้

3.1 ด้านเพศ พบว่า เพศที่ต่างกันทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมต่อระบบสารสนเทศของสำนักงานทุนการศึกษา ด้านการบริการด้านระบบเครือข่าย แตกต่างกัน มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด 0.05 โดยเพศชายเห็นด้วยกับทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมต่อระบบสารสนเทศของสำนักงานทุนการศึกษา ด้านการบริการด้านระบบเครือข่าย มากกว่าเพศหญิง

3.2 ด้านอายุ พบว่า อายุที่ต่างกันทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมต่อระบบสารสนเทศของสำนักงานทุนการศึกษา ด้านการบริการด้านระบบเครือข่าย แตกต่างกัน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด 0.05 โดยอายุ 15 – 20 ปี และ อายุ 21 – 25 ปี เห็นด้วยกับทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมต่อระบบสารสนเทศของสำนักงานทุนการศึกษา ด้านการบริการด้านระบบเครือข่าย มากกว่า อายุ 26 - 30 ปี

3.3 ด้านภูมิภาค พบว่า ภูมิภาคที่ต่างกันทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมต่อระบบสารสนเทศของสำนักงานทุนการศึกษา โดยภาพรวม ได้แก่ ด้านการบริการด้านระบบเครือข่าย, ด้านระบบเว็บไซต์ของสำนักงานทุนการศึกษา, ด้านระบบการบริการฐานข้อมูลของสำนักงาน

ทุนการศึกษา, ด้านระบบการบริการจัดการดำเนินงานของเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านคุณลักษณะการบริการที่ท่านคาดหวังในการบริการ แตกต่างกัน โดยนักศึกษาที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลางและภาคเหนือ ทักษะคตินักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมต่อระบบสารสนเทศของสำนักงานทุนการศึกษามากกว่า ภาคอีสานและภาคใต้

3.4 ด้านอาชีพ/ผู้ประกอบการ พบว่า อาชีพ/ผู้ประกอบการที่แตกต่างกันทักษะคตินักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมต่อระบบสารสนเทศของสำนักงานทุนการศึกษ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

3.5 ด้านรายได้ของผู้ปกครอง พบว่า รายได้ของผู้ปกครองที่แตกต่างกันทักษะคตินักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมต่อระบบสารสนเทศของสำนักงานทุนการศึกษ โดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด 0.05 โดยรายได้ของผู้ปกครอง 150,000-200,000 บาท/ปี และ รายได้ของผู้ปกครอง 100,000 – 150,000 บาท/ปี มีทักษะคตินักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมต่อระบบสารสนเทศของสำนักงานทุนการศึกษ มากกว่า รายได้ของผู้ปกครอง มากกว่า 200,000 บาท/ปี และ รายได้ของผู้ปกครอง น้อยกว่า 100,000 บาท/ปี

## อภิปรายผล

ผลจากการวิจัย จากกลุ่มตัวอย่างที่กู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม จำนวน 373 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 247 คน และเพศชาย จำนวน 126 คน มีอายุ 21 – 25 ปี อยู่ภาคกลาง อาชีพ/ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง ผู้ปกครองมีรายได้ 100,000 – 150,000 บาท/ปี อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานทุนการศึกษาให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา สนับสนุนให้นักเรียน นักศึกษา ที่ขาดแคลนทุนทรัพย์เพื่อการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (สายสามัญและสายอาชีวะ) จนถึงระดับปริญญาตรีผู้ที่ขอกู้เงิน กยศ. ได้จะต้องเป็นผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ ซึ่งได้มีการกำหนดว่าหมายถึงผู้มีรายได้ต่อครอบครัวไม่เกิน 150,000 บาทต่อปี เป็นผู้มีการเรียนดี ผ่านเกณฑ์การวัดและการประเมินของสถาบันการศึกษา มีคุณสมบัติครบถ้วนตามระเบียบประกาศสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในโรงเรียนหรือสถาบันการศึกษา และไม่เป็นผู้ที่ทำงานในระหว่างการศึกษา (คู่มือปฏิบัติงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาสำหรับสถานศึกษา, 2548) ระดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคในการกู้ยืมเงินกองทุนเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุมภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านคุณลักษณะการบริการที่ท่านคาดหวังในการบริการให้ความสำคัญมากที่สุด อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างคาดหวังว่าเมื่อ

ทำการกู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ก็ต้องการความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล และความรวดเร็วในการบริการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีองค์การ องค์การถูกสร้างขึ้นมาจากบุคคลพยายามบรรลุถึงเป้าหมาย องค์การจะเป็น กลไกของความสำเร็จในด้านการเป็นปัจจัยการผลิตเหมือนกับแรงงาน ที่ดิน และทุน องค์การให้ความสามารถกับบุคคลในการบรรลุถึงสิ่งต่าง ๆ รวมทั้งเป้าหมายส่วนบุคคล ที่จะบรรลุความสำเร็จนั้น และในทางกลับกันบุคคลถูกคาดหวังให้มีส่วนช่วยบางอย่าง ต่อองค์การ เวลา ความสามารถ ความพยายามและเงินทุนเป็นการให้ประโยชน์บางอย่าง ที่บุคคลถูกคาดหวังจากองค์การ รองลงมา ด้านระบบเว็บไซต์ของสำนักงานทุนการศึกษา ด้านระบบการบริการจัดการดำเนินงานของเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการบริการฐานข้อมูลของสำนักงานทุนการศึกษาและด้านการบริการด้านระบบเครือข่าย สำหรับปัจจัยย่อยของแต่ละด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดดังนี้ ด้านการบริการด้านระบบเครือข่าย ได้แก่ ระบบการกู้ยืมระบบเครือข่ายรวดเร็วทันต่อการใช้ ด้านระบบเว็บไซต์ของสำนักงานทุนการศึกษา ได้แก่ พบปัญหาในการใช้งานของเว็บไซต์ด้านระบบการบริการฐานข้อมูลของสำนักงานทุนการศึกษาเห็นด้วย ได้แก่ การจัดการบริการe-Learning ตรงตามความต้องการด้านระบบการจัดการดำเนินงานของเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การบริหารจัดการให้บริการมีระบบขั้นตอนที่ชัดเจน ด้านคุณลักษณะการบริการที่ท่านคาดหวังในการบริการ ได้แก่ ความถูกต้องครบถ้วนและทันสมัยของข้อมูล

### ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างจะเห็นด้วยกับความสำคัญของทัศนคติของนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุมต่อระบบสารสนเทศของสำนักงานทุนการศึกษา ด้านคุณลักษณะการบริการที่คาดหวังในการบริการให้มากที่สุด ดังนั้นสำนักงานทุนการศึกษา จะต้องปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เน้นด้านความถูกต้องครบถ้วนและทันสมัยของข้อมูลสารสนเทศให้มากขึ้น และต้องเน้นรูปแบบในการให้บริการสนับสนุนความต้องการหรือดึงดูดความพอใจในการใช้บริการ อีกทั้งต้องเพิ่มความรวดเร็วในการบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของสำนักงานทุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. จากการศึกษา พบว่า ทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมต่อระบบสารสนเทศของสำนักงานทุนการศึกษา ด้านระบบเว็บไซต์ของสำนักงานทุนการกู้ยืมเพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรี

ปทุม จะพบปัญหาในการทำงานของเว็บไซต์ดังนั้นควรปรับปรุงกระบวนการเพิ่มความเร็วในการเข้าเว็บไซต์หรือระบบต่างๆ ในเว็บไซต์ และปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ให้ดึงดูดในการใช้บริการ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาโดยทำการสัมภาษณ์นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมต่อระบบสารสนเทศของสำนักงานทุนการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่คัดเลือกมา เพื่อรับทราบข้อมูลของปัญหาและอุปสรรคในการกู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ชัดเจนและเชิงลึก เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนากระบวนการในการกู้ยืมและการศึกษาครั้งต่อไปให้เกิดความหลากหลายของผลการศึกษาที่จะเป็นประโยชน์ต่อไป

## บรรณานุกรม

กรรณา ญาติวิสุทธิ. (2551). การศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ครรชิต มวลขวงศ์. (2540). **ทักษะไอที** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม, กองบริการสื่อสารสนเทศศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.

ชนะ โศภารักษ์. (2540). **ศัพท์ไมโครคอมพิวเตอร์ ฉบับที่ 4**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เพอร์เฟกต์พริ้นท์ แอนด์ แอ็คเวอร์ไทซิง.

ชม ภูมิภาค. (2542). **เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา**. สารานุกรมศึกษาศาสตร์, 18, 62-67.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และ ไพบุลย์ เกียรติโกมล. (2548). **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ดวงพร เจียมอัมพร. (2541). **เทคโนโลยีการศึกษา**. ค้นหามื่อ 25 เมษายน 2552, จาก <http://learn.rru.ac.th/moodle/moodle/course/category.php?id=132>

บริษัท ทรูมูฟ จำกัด, ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต .**เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน**. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปทีป เมธาคุณวุฒิ. (2544). **เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถาบันอุดมศึกษา**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประภัสสร โศตรสมบัติ. (2543). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเพื่อการพัฒนาต้นแบบระบบสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มาลี ลำสกุล. (2547). เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้. ในเอกสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น (หน่วยที่ 1, พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ยีน ภู่วรรณ และชัยขงค์ วงศ์ชัยวัฒน์. (2536). เทคโนโลยีสารสนเทศ: บทบาทและความจำเป็น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ฤทัยชนนี สิทธิชัย. (2540). เทคโนโลยีสารสนเทศ: เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมบทวิทยุรายการห้องสมุดลอยฟ้า. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

วชิราพร พุ่มบานเย็น. (2545). เทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ภาพพิมพ์.

ศิริกัลย์ มุละดา. (2553, หน้า 17-20). ความพึงพอใจของพนักงาน Call Center ต่อ Web Special Tech

สุชาดา กิระนันท์. (2542). เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ: ข้อมูลในระบบสารสนเทศ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. (2542). เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

สมคิด บางโม. (2540). เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นำอักษรการพิมพ์.