

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับ  
คุณภาพชีวิตคนพิการ : กรณีศึกษา คนพิการทางการเคลื่อนไหว

**THE RELATIONSHIP BETWEEN SATISFACTION OF  
INFORMATION TECHNOLOGY USAGE AND QUALITY OF LIFE:  
CASE STUDY OF PHYSICAL DISABILITIES**

เชียร ทองลอย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ

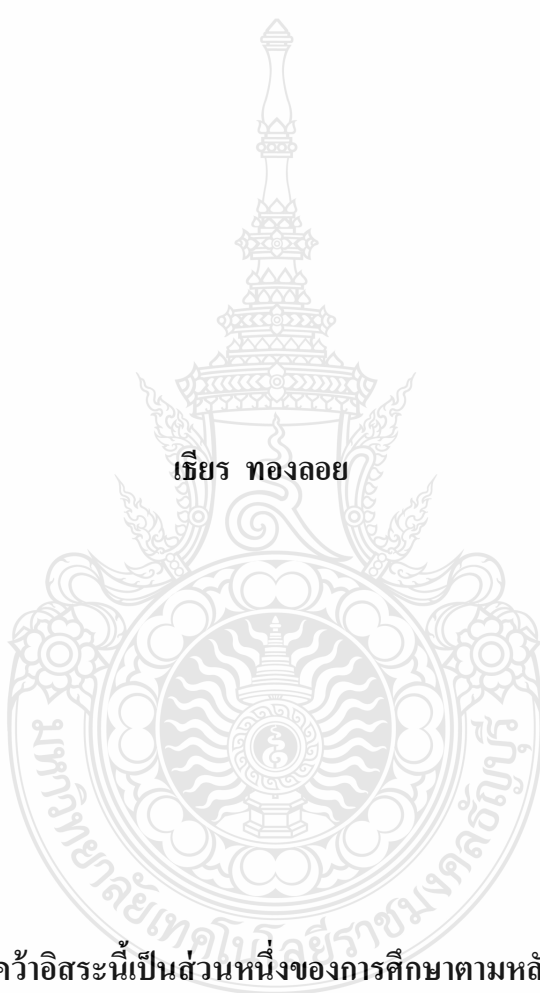
คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับ  
คุณภาพชีวิตคนพิการ : กรณีศึกษา คนพิการทางการเคลื่อนไหว



เชียร ทองลอย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ  
กับคุณภาพชีวิตคนพิการ : กรณีศึกษา คนพิการทางการเคลื่อนไหว  
The Relationship between Satisfaction of Information Technology  
Usage and Quality of Life: Case Study of the Physically Disabled

ชื่อ-นามสกุล

นายเชิธร ทองลอย

วิชาเอก

ระบบสารสนเทศ

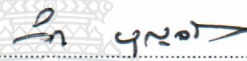
อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฏฐรงค์ จตุรัส, ปร.ด.

ปีการศึกษา

2560

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์วิระ บุญจริง, Ph.D.)



กรรมการ

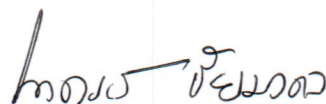
(รองศาสตราจารย์วันดี กันอำ, วท.ม.)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฏฐรงค์ จตุรัส, ปร.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นารถพี ชัยมงคล, ปร.ด.)

วันที่ 5 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2561

|                       |                                                                                                                |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| หัวข้อการค้นคว้าอิสระ | ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับคุณภาพชีวิตคนพิการ : กรณีศึกษา คนพิการทางการเคลื่อนไหว |
| ชื่อ - นามสกุล        | นายเชียร ทองลอย                                                                                                |
| วิชาเอก               | ระบบสารสนเทศ                                                                                                   |
| อาจารย์ที่ปรึกษา      | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรมงคล จตุรัส, ปร.ค.                                                                       |
| ปีการศึกษา            | 2560                                                                                                           |

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการทางการเคลื่อนไหว 2) ความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการ 3) วิเคราะห์ลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการมีผลต่อคุณภาพชีวิตคนพิการ และ 4) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับคุณภาพชีวิตคนพิการ

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ คนพิการที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ จำนวน 420 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent Sample t-test, One-way ANOVA, LSD (Least Significant Difference) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26 ถึง 35 ปี มีความพิการมากกว่า 20 ปี รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 ถึง 10,000 บาท การศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ 3 ถึง 4 ชั่วโมง โดยมีอยู่ในช่วงเวลา 18.01 น. ถึง 24.00 น. วัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อความบันเทิง ดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกมส์ สถานที่ใช้ในที่พักอาศัย และใช้งานบนมือถือสมาร์ทโฟนเป็นหลัก ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีคุณภาพชีวิตคนพิการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลด้านเพศ ระดับการศึกษา มีระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนข้อมูลลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านช่วงเวลาที่ใช้ วัตถุประสงค์ และสถานที่ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คนพิการ ความพึงพอใจ คุณภาพชีวิต

|                                  |                                                                                                                                   |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Independent Study Title</b>   | The Relationship between Satisfaction of Information Technology Usage and Quality of Life: Case Study of the Physically Disabled. |
| <b>Name-Surname</b>              | Mr. Thean Thongloy                                                                                                                |
| <b>Major Subject</b>             | Information Systems                                                                                                               |
| <b>Independent Study Advisor</b> | Assistant Professor Natnarong Jaturat, Ph.D.                                                                                      |
| <b>Academic Year</b>             | 2017                                                                                                                              |

## ABSTRACT

The objectives of this independent study were 1) to examine information technology usage of the physically disabled, 2) to investigate satisfaction of information technology usage of the physically disabled, 3) to analyse the effect of information technology usage of the physically disabled on quality of life and 4) to analyse the relationship between satisfaction of information technology usage and quality of life.

The sample group was 420 people with physical disabilities who lived in Bangkok, Nonthaburi, Patumthani and Samutprakarn. The instrument used in this study was a self-administered questionnaire. Statistics used to analyse the data were descriptive statistics including frequency, percentage, average or arithmetic mean and standard deviation and inferential statistics including independent Sample t-test, One-way ANOVA, LSD (Least Significant Difference) and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient.

The results showed that most respondents were male, aged between 26 and 35 years, disabled for more than 20 years, earned an average monthly wage between 5,001 and 10,000 baht, educated lower than the bachelor's degree level, and employees in the private sector. They took 3-4 hours of using information technology during the time between 6 pm. and 12 pm. The objectives of using information technology were for entertainment, watching movies, listening to music and playing games. The place that they mostly used was their residence and mainly used on a smart phone. Furthermore, the overall satisfaction of using information technology was at a high level and so was the overall quality of life. The results of hypothesis testing found that the gender and the educational level had satisfaction of using information technology differently at the statistical significance of 0.05.

In terms of the duration, objectives and places, they had satisfaction of using of using information technology differently at the statistical significance of 0.05. The overall satisfaction of using information technology correlated with the overall quality of life at the statistical significance of 0.05.

**Keywords:** the disabled, satisfaction, quality of life



## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สามารถสำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัทธรงค์ จตุรัส กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้ความรู้แนะนำให้ คำปรึกษา ตรวจสอบ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องมาโดยตลอด ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วิระ บุญจริง ประธาน กรรมการสอบในครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์วสันต์ กันอำ ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ คำปรึกษา คำแนะนำ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของการศึกษานี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี รวมทั้งเสียสละเวลาในการเป็นกรรมการสอบในครั้งนี้

ผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาให้ข้อมูลต่าง ๆ ซึ่ง ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามถือเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ สำเร็จ ลุล่วงได้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดาและครอบครัว ญาติพี่น้อง เพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโททุกท่าน และผู้อำนวยการศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค 1 รวมทั้งเจ้าหน้าที่ โครงการปริญญาโทที่ให้การส่งเสริมสนับสนุนให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา ผู้ศึกษาหวังว่าการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะมีประโยชน์ไม่มากนักน้อยและหากมีข้อผิดพลาด ประการใดปรากฏในรายงานฉบับนี้ ผู้ศึกษาขออภัยและน้อมรับไว้ ณ โอกาสนี้

เชียร ทองลอย

## สารบัญ

|                                                         | หน้า |
|---------------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....                                    | (3)  |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....                                 | (4)  |
| กิตติกรรมประกาศ.....                                    | (6)  |
| สารบัญ.....                                             | (7)  |
| สารบัญตาราง.....                                        | (9)  |
| สารบัญภาพ.....                                          | (19) |
| บทที่ 1 บทนำ.....                                       | 20   |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....                 | 20   |
| 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....                           | 26   |
| 1.3 สมมติฐานการวิจัย.....                               | 26   |
| 1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....                              | 27   |
| 1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....                          | 27   |
| 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                           | 28   |
| 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....                      | 29   |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....             | 30   |
| 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการ.....                         | 30   |
| 2.2 แนวคิดปัญหาและความต้องการของคนพิการ.....            | 33   |
| 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ..... | 36   |
| 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความพึงพอใจ.....                | 39   |
| 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต.....                     | 43   |
| 2.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                 | 44   |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....                         | 50   |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                        | 50   |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                     | 52   |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                            | 59   |
| 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....                         | 60   |

## สารบัญ (ต่อ)

|                                                                 | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------|------|
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....                                     | 62   |
| 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                          | 63   |
| 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                   | 147  |
| บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....          | 153  |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย.....                                         | 153  |
| 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....                                   | 156  |
| 5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย.....                                     | 163  |
| 5.4 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....                            | 163  |
| 5.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....                           | 164  |
| บรรณานุกรม.....                                                 | 165  |
| ภาคผนวก.....                                                    | 169  |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....                                        | 170  |
| ภาคผนวก ข ตารางวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม..... | 176  |
| ภาคผนวก ค ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....                   | 187  |
| ประวัติผู้เขียน.....                                            | 195  |

## สารบัญตาราง

|                                                                                                  | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 1.1 ตารางแสดงจำนวนคนพิการที่ได้รับการออกบัตรประจำตัวคนพิการ.....                        | 22   |
| ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนคนพิการ แยกตามจังหวัดและเพศ.....                                           | 32   |
| ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค<br>และเท่าเทียม..... | 56   |
| ตารางที่ 3.3 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว.....              | 37   |
| ตารางที่ 3.4 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....                 | 56   |
| ตารางที่ 3.5 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....               | 56   |
| ตารางที่ 3.6 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามด้านให้บริการที่มีความก้าวหน้า.....               | 57   |
| ตารางที่ 3.7 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามด้านประโยชน์ที่ได้รับ.....                        | 57   |
| ตารางที่ 3.8 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามด้านร่างกาย.....                                  | 57   |
| ตารางที่ 3.9 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามด้านจิตใจ.....                                    | 57   |
| ตารางที่ 3.10 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามด้านสัมพันธภาพกับสังคม.....                      | 58   |
| ตารางที่ 3.11 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามด้านสิ่งแวดล้อม.....                             | 58   |
| ตารางที่ 3.12 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามด้านการบอกต่อ.....                               | 58   |
| ตารางที่ 3.13 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามด้านการเผยแพร่.....                              | 58   |
| ตารางที่ 3.14 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามด้านการใช้งานซ้ำ.....                            | 59   |
| ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ความถี่ และร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม<br>จำแนกตามเพศ.....   | 63   |
| ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม<br>จำแนกอายุ.....      | 63   |
| ตารางที่ 4.3 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกประเภทความพิการ.....                    | 64   |
| ตารางที่ 4.4 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกระยะเวลา<br>ของความพิการ.....           | 64   |
| ตารางที่ 4.5 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....                   | 65   |
| ตารางที่ 4.6 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้.....                          | 65   |
| ตารางที่ 4.7 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ.....                           | 66   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

|                                                                                                                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ตารางที่ 4.8 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั่วโมง<br>การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.....                                                                                                   | 66 |
| ตารางที่ 4.9 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา<br>ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.....                                                                                                     | 67 |
| ตารางที่ 4.10 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกประเภท<br>การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.....                                                                                                      | 67 |
| ตารางที่ 4.11 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่<br>ในการใช้งาน.....                                                                                                              | 68 |
| ตารางที่ 4.12 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอุปกรณ์ที่ใช้<br>เทคโนโลยีสารสนเทศ.....                                                                                                  | 69 |
| ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคณพิการ<br>ทางการเคลื่อนไหวกในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวม.....                                                             | 69 |
| ตารางที่ 4.14 จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ<br>ของคณพิการทางการเคลื่อนไหวกในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม..... | 70 |
| ตารางที่ 4.15 จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ<br>ของคณพิการทางการเคลื่อนไหวกในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ในด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว.....          | 71 |
| ตารางที่ 4.16 จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ<br>ของคณพิการทางการเคลื่อนไหวกในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....             | 72 |
| ตารางที่ 4.17 จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ<br>ของคณพิการทางการเคลื่อนไหวกในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....           | 73 |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

|                                                                                                                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ตารางที่ 4.18 จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ<br>ของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ในด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า..... | 74 |
| ตารางที่ 4.19 จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ<br>ของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ในด้านประโยชน์ที่ได้รับ.....             | 75 |
| ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตของคนพิการทาง<br>การเคลื่อนไหวในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวม.....                                                      | 76 |
| ตารางที่ 4.21 จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น<br>ของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ในด้านร่างกาย.....                       | 77 |
| ตารางที่ 4.22 จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น<br>ของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ในด้านจิตใจ.....                         | 78 |
| ตารางที่ 4.23 จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น<br>ของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ในด้านสัมพันธภาพกับสังคม.....            | 79 |
| ตารางที่ 4.24 จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น<br>ของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ในด้านสิ่งแวดล้อม.....                   | 80 |
| ตารางที่ 4.25 จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น<br>ของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ในด้านการบอกต่อ.....                     | 81 |
| ตารางที่ 4.26 จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น<br>ของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ในด้านการเผยแพร่.....                    | 82 |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

|                                                                                                                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ตารางที่ 4.27 จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น<br>ของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ในด้านการใช้งานซ้ำ.....                      | 83 |
| ตารางที่ 4.28 แสดงข้อมูลการทดสอบประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับ<br>ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามเพศ.....                                                                  | 84 |
| ตารางที่ 4.29 แสดงข้อมูลการทดสอบประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับ<br>ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามอายุ.....                                                                 | 85 |
| ตารางที่ 4.30 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจ<br>ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง)....                          | 86 |
| ตารางที่ 4.31 แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อ<br>ระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน<br>จำแนกตามประเภทความพิการ.....                            | 88 |
| ตารางที่ 4.32 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประเภทความพิการที่แตกต่างกันส่งผลต่อ<br>ความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน<br>(ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม)..... | 89 |
| ตารางที่ 4.33 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประเภทความพิการที่แตกต่างกันส่งผลต่อ<br>ความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน<br>(ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ).....             | 90 |
| ตารางที่ 4.34 แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อ<br>ระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน<br>จำแนกตามระยะเวลาของความพิการ.....                       | 91 |
| ตารางที่ 4.35 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระยะเวลาของพิการที่แตกต่างกัน<br>ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน<br>(ด้านประโยชน์ที่ได้รับ).....                   | 92 |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

|                                                                                                                                                                                                                 |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ตารางที่ 4.36 แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อ<br>ระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน<br>จำแนกตามระดับการศึกษา.....                                            | 93  |
| ตารางที่ 4.37 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อ<br>ความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน<br>(ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม).....                 | 95  |
| ตารางที่ 4.38 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อ<br>ความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน<br>(ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว).....                          | 96  |
| ตารางที่ 4.39 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อ<br>ความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน<br>(ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ).....                             | 97  |
| ตารางที่ 4.40 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อ<br>ความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน<br>(ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า).....                        | 98  |
| ตารางที่ 4.41 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อ<br>ความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน<br>(ด้านประโยชน์ที่ได้รับ).....                                    | 99  |
| ตารางที่ 4.42 แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะการใช้งานเทคโนโลยี<br>สารสนเทศส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ที่แตกต่างกัน จำแนกตามจำนวนชั่วโมงในการใช้.....                   | 100 |
| ตารางที่ 4.43 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยี<br>สารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยี<br>สารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว)..... | 102 |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

|                                                                                                                                                                                                                  |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ตารางที่ 4.44 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง).....           | 103 |
| ตารางที่ 4.45 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า).....        | 104 |
| ตารางที่ 4.46 แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.....                 | 105 |
| ตารางที่ 4.47 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของช่วงเวลาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม).....     | 107 |
| ตารางที่ 4.48 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของช่วงเวลาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ).....                 | 107 |
| ตารางที่ 4.49 แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.....           | 109 |
| ตารางที่ 4.50 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม)..... | 111 |
| ตารางที่ 4.51 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว).....          | 112 |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

|                                                                                                                                                                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ตารางที่ 4.52 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง).....    | 113 |
| ตารางที่ 4.53 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า)..... | 114 |
| ตารางที่ 4.54 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านประโยชน์ที่ได้รับ).....             | 115 |
| ตารางที่ 4.55 แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน จำแนกตามสถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.....         | 117 |
| ตารางที่ 4.56 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว).....        | 118 |
| ตารางที่ 4.57 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง).....         | 119 |
| ตารางที่ 4.58 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า).....      | 120 |
| ตารางที่ 4.59 แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน<br>จำแนกตามอุปกรณ์ในการใช้.....                                                   | 122 |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

|                                                                                 |     |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ตารางที่ 4.60 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยี      |     |
| สารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยี                    |     |
| สารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม).....           | 123 |
| ตารางที่ 4.61 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยี      |     |
| สารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยี                    |     |
| สารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ).....                       | 124 |
| ตารางที่ 4.62 แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะการใช้งานเทคโนโลยี      |     |
| สารสนเทศส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ                    |     |
| ที่แตกต่างกัน จำแนกตามจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.....                | 125 |
| ตารางที่ 4.63 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยี |     |
| สารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยี                    |     |
| สารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านร่างกาย).....                                        | 127 |
| ตารางที่ 4.64 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยี |     |
| สารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยี                    |     |
| สารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการบอกราคา).....                                     | 128 |
| ตารางที่ 4.65 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยี |     |
| สารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยี                    |     |
| สารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการเผยแพร่).....                                     | 130 |
| ตารางที่ 4.66 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยี |     |
| สารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยี                    |     |
| สารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการใช้งานซ้ำ).....                                   | 131 |
| ตารางที่ 4.67 แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะการใช้งานเทคโนโลยี      |     |
| สารสนเทศส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ                    |     |
| ที่แตกต่างกัน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ.....             | 132 |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

|                                                                                 |     |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ตารางที่ 4.68 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยี |     |
| สารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยี                    |     |
| สารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านร่างกาย).....                                        | 135 |
| ตารางที่ 4.69 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยี |     |
| สารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยี                    |     |
| สารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านจิตใจ).....                                          | 136 |
| ตารางที่ 4.70 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยี |     |
| สารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยี                    |     |
| สารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านสัมพันธภาพกับสังคม).....                             | 137 |
| ตารางที่ 4.71 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยี |     |
| สารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยี                    |     |
| สารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านสิ่งแวดล้อม).....                                    | 138 |
| ตารางที่ 4.72 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยี |     |
| สารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยี                    |     |
| สารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการบอกต่อ).....                                      | 139 |
| ตารางที่ 4.73 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยี |     |
| สารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยี                    |     |
| สารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการเผยแพร่).....                                     | 140 |
| ตารางที่ 4.74 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยี |     |
| สารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยี                    |     |
| สารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการใช้งานซ้ำ).....                                   | 142 |
| ตารางที่ 4.75 แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะการใช้งานเทคโนโลยี      |     |
| สารสนเทศส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ                    |     |
| ที่แตกต่างกัน จำแนกตามอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.....                     | 143 |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

|                                                                                                                                                                                                   |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ตารางที่ 4.76 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ที่แตกต่างกัน (ด้านร่างกาย).....            | 145 |
| ตารางที่ 4.77 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ที่แตกต่างกัน (ด้านสัมพันธภาพกับสังคม)..... | 146 |
| ตารางที่ 4.78 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ที่แตกต่างกัน (ด้านการใช้งานซ้ำ).....       | 147 |
| ตารางที่ 4.79 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.....                                                                                                                                                    | 147 |
| ตารางที่ 4.80 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.....                                                                                                                                                    | 148 |
| ตารางที่ 4.81 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.....                                                                                                                                                    | 148 |
| ตารางที่ 4.82 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4.....                                                                                                                                                    | 149 |



## สารบัญภาพ

|                                                                                    | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ภาพที่ 1.1 แสดงจำนวนคนพิการในประเทศไทย โดยแยกตามภูมิภาค และเพศ.....                | 21   |
| ภาพที่ 1.2 แสดงจำนวนคนพิการในประเทศไทย.....                                        | 23   |
| ภาพที่ 1.3 แสดงการศึกษาคนพิการในประเทศไทย.....                                     | 24   |
| ภาพที่ 1.4 แสดงภาพกรอบแนวคิดในการวิจัย.....                                        | 24   |
| ภาพที่ 2.1 เบรลล์ลือคแบบปุ่มกลม.....                                               | 34   |
| ภาพที่ 2.2 เบรลล์ลือคแบบเส้นยาวลายตรง.....                                         | 34   |
| ภาพที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการสารสนเทศ การแสวงหา และการใช้สารสนเทศ..... | 38   |
| ภาพที่ 2.4 พีระมิดแสดงลำดับขั้นตอนความต้องการของมาสโลว์.....                       | 40   |



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

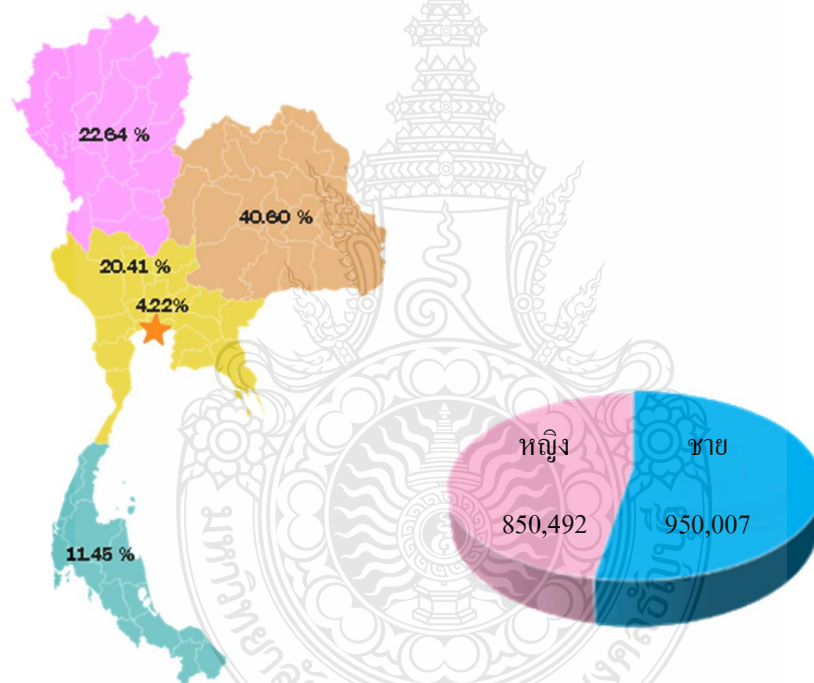
การพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศในโลกยุคปัจจุบัน ส่งผลให้ข้อมูลข่าวสารมีบทบาทอย่างมากในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการดำเนินชีวิตของคนในประเทศ สังคมมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการรูปแบบต่าง ๆ ในการดำเนินกิจกรรม ทั้งเพื่อตนเอง ชุมชน องค์กรและสังคม ส่งผลให้ประชาชน ชุมชน ได้รับรู้ถึงข่าวสารที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้อย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดการค้นคว้าหาความรู้ การศึกษาเพิ่มมากขึ้น ทำให้รู้ว่าข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญสามารถที่จะนำไปใช้ในการติดต่อสื่อสาร การดำรงชีวิต การประกอบธุรกิจ และการปรับตัวให้ทันกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

การพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว นอกจากส่งผลกับประชาชนทั่วไป ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ แล้ว ยังส่งผลไปยังกลุ่มคนพิการ โดยคนพิการอาจถูกมองว่าเป็นคนไร้สมรรถภาพ ไร้ความสามารถ และถือเป็นภาระของสังคม อย่างไรก็ตามผู้พิการสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำรงชีวิต เพิ่มคุณภาพชีวิต และประกอบอาชีพได้ไม่ต่างกับคนปกติทั่วไป ส่งผลให้คนพิการสามารถอยู่ในสังคมได้โดยไม่เป็นภาระของสังคมหรือครอบครัว

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 (2556) ให้ความหมาย “คนพิการ” ว่าเป็นบุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันและการมีส่วนร่วมกับสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับ มีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ หรือมีความจำเป็นจะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประกาศกำหนด

การจำแนกประเภทความพิการ ตามประกาศของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ได้จำแนกประเภทของความพิการไว้ดังนี้

1. ความพิการทางการเห็น
2. ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
3. ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย
4. ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม
5. ความพิการทางสติปัญญา
6. ความพิการทางการเรียนรู้
7. ความพิการทางออทิสติก



ภาพที่ 1.1 แสดงจำนวนคนพิการในประเทศไทย โดยแยกตามภูมิภาค และเพศ

ที่มา : ข้อมูลประมวลผลจากฐานข้อมูลทะเบียนกลางคนพิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2560)

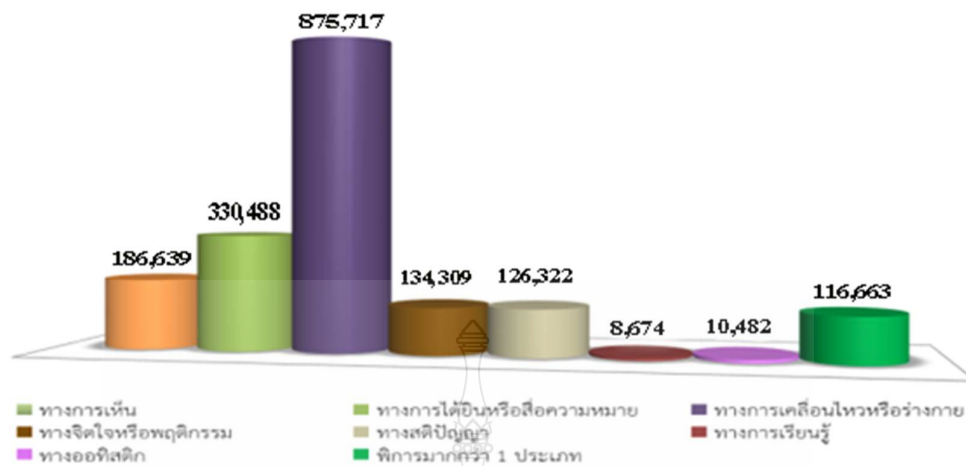
ตารางที่ 1.1 ตารางแสดงจำนวนคนพิการที่ได้รับการออกบัตรประจำตัวคนพิการ

| ภูมิภาค               | จำนวน (คน) | ร้อยละของผู้พิการทั้งหมด |
|-----------------------|------------|--------------------------|
| กรุงเทพมหานคร         | 75,894     | 4.22                     |
| ภาคกลาง               | 367,504    | 20.41                    |
| ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | 730,939    | 40.60                    |
| ภาคใต้                | 206,138    | 11.45                    |
| ภาคเหนือ              | 407,670    | 22.64                    |
| ข้อมูลรอการยืนยัน     | 12,354     | 0.69                     |

ที่มา : ข้อมูลประมวลผลจากฐานข้อมูลทะเบียนกลางคนพิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2560)

คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ (2560) รายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ.2560 พบว่าปัจจุบันในประเทศไทยมีจำนวนคนพิการทั้งสิ้น 1,800,499 คน โดยจำแนกเป็นผู้ชายจำนวน 950,700 คน ผู้หญิงจำนวน 850,792 คน จากการสำรวจพบว่าผู้พิการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีจำนวน 75,894 คน คิดเป็นร้อยละ 4.22 ภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 367,504 คน คิดเป็นร้อยละ 20.41 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 730,939 คน คิดเป็นร้อยละ 40.60 ภาคใต้ จำนวน 206,138 คน คิดเป็นร้อยละ 11.45 และภาคเหนือ จำนวน 407,670 คน คิดเป็นร้อยละ 22.64

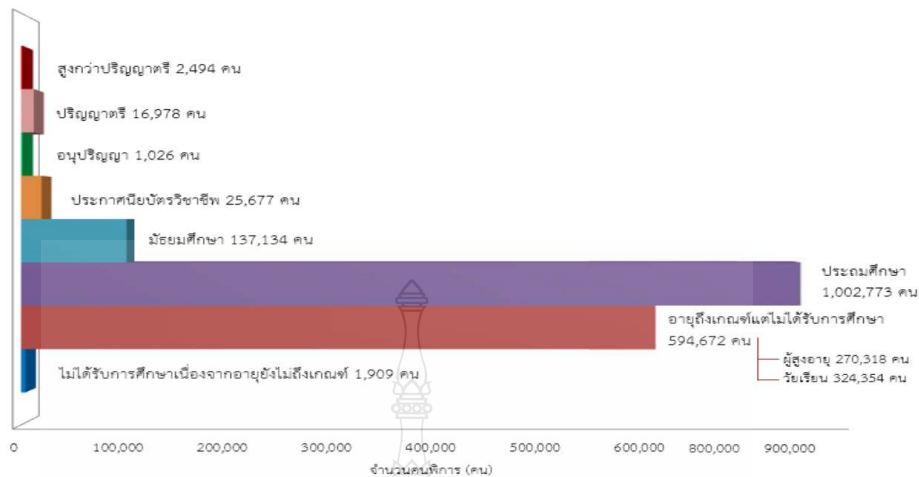
สำหรับกลุ่มคนพิการซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มที่ด้อยโอกาสในสังคม การพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยให้คนพิการสามารถเพิ่มศักยภาพในการรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสาร สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน รวมทั้งยังสามารถใช้ค้นหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำสิ่งเหล่านั้นมาปรับใช้กับการดำรงชีวิตในปัจจุบัน อีกทั้งยังสามารถที่จะสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้แก่คนพิการ ส่งผลให้คนพิการสามารถปรับตัวเข้ากับสังคม ที่มีการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลข่าวสาร สังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนตนเองให้ทันกับสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ จนเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถสร้างประโยชน์ให้กับตนเอง ครอบครัวและสังคมได้โดยไม่เป็นภาระของสังคม



ภาพที่ 1.2 แสดงจำนวนคนพิการในประเทศไทย

ที่มา : ข้อมูลประมวลผลจากฐานข้อมูลทะเบียนกลางคนพิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2560)

จากสถิติในภาพที่ 1.2 แสดงถึงคนพิการทางการเคลื่อนไหวจำนวน 875,717 คน คิดเป็นร้อยละ 48.64 ของคนพิการทั้งประเทศ ซึ่งคนพิการทางการเคลื่อนไหวกลุ่มนี้ ประกอบด้วย คนพิการทางแขนขา อัมพาตท่อนล่าง หรืออัมพาตขั้นรุนแรง โดยมีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้นทุกปี ปัญหาที่สำคัญที่สุดของคนพิการทางการเคลื่อนไหวคือการคมนาคม หรือการเดินทาง โดยส่วนมากแล้วต้องพึ่งพาผู้อื่นในการเดินทาง หรือการทำกิจกรรมประจำวันตลอดเวลา โดยเฉพาะคนพิการรุนแรง เช่น คนพิการอัมพาตท่อนล่าง หรืออัมพาตขั้นรุนแรง คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายจำนวน 330,488 คน คิดเป็นร้อยละ 18.36 คนพิการทางการได้ยิน ประกอบด้วย หูหนวก หูตึง และความพิการทางการสื่อความหมาย ปัญหาของคนพิการทางการได้ยิน คือ การสื่อสารกับคนปกติทั่วไป หรือแม้แต่กับคนพิการด้วยกันเอง คนพิการทางการเห็น มีจำนวน 186,639 คน คิดเป็นร้อยละ 10.37 ปัญหาของคนพิการทางการเห็น ประกอบด้วย ความพิการตาบอด และตาเห็นเลือนราง ปัญหาของคนพิการทางการเห็น เริ่มตั้งแต่ การเรียน การอ่าน โดยจำเป็นต้องมีอักษรเบรลล์ เข้ามาช่วยให้คนพิการทางการเห็นสามารถที่จะอ่านหนังสือ การทำกิจกรรมประจำวัน การเดินทาง และการประกอบอาชีพ



ภาพที่ 1.3 แสดงการศึกษาคนพิการในประเทศไทย

ที่มา : รายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2560)

สถิติในภาพที่ 1.3 แสดงถึงการศึกษาของคนพิการในประเทศไทย วันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2560 พบว่า คนพิการในประเทศไทย ได้รับการศึกษามากที่สุดในระดับประถมศึกษา จำนวน 1,002,773 คน รองลงมาคือ อายุถึงเกณฑ์แต่ไม่ได้รับการศึกษา โดยแยกออกเป็น ผู้สูงอายุ จำนวน 270,318 คน และวัยเรียน 324,354 คน คนพิการที่ศึกษาในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 137,134 คน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 25,677 คน ระดับอนุปริญญาจำนวน 1,026 คน ระดับปริญญาตรี จำนวน 16,978 คน และสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีเพียง 2,494 คน จากสถิติแสดงให้เห็นว่าคนพิการในประเทศไทยได้รับการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษาคิดเป็น 56.25 % เมื่อเทียบกับจำนวนคนพิการทั้งประเทศ จะเห็นได้ว่าคนพิการในประเทศไทยได้รับการศึกษาน้อยมาก ซึ่งจะส่งผลให้คนพิการที่ไม่ได้รับการศึกษาหรือได้รับการศึกษาน้อย ขาดโอกาสได้ประกอบอาชีพทั้งในส่วนองภาครัฐและภาคเอกชน

จากสภาพความพิการของแต่ละประเภท ส่งผลให้คนพิการแต่ละประเภทมีความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันไป ชลิตา ชื้อตรง (2550, น.1) กล่าวว่าคนตาบอดและสายตาเลือนราง เป็นกลุ่มผู้พิการทางสังคมกลุ่มหนึ่งที่ต้องอาศัยข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิต การพัฒนาคุณภาพชีวิตและการประกอบอาชีพ เพื่อให้สามารถยืนหยัดได้ด้วยกำลังความสามารถของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งโอกาสทางการศึกษา

ธีรธร เลอศิลป์ (2545) กล่าวว่า คนพิการทางการได้ยิน มีการใช้เทคโนโลยีมาใช้นัดหมาย การทำธุรกรรม ติดต่อพูดคุยทั้งเรื่องงาน เรื่องส่วนตัวและสามารถใช้เทคโนโลยีด้านการติดต่อสื่อสารได้ด้วยตนเองอย่างอิสระโดยไม่ต้องพึ่งผู้อื่น ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศจะนำไปสู่การพึ่งพาตนเองได้อย่างอิสระและคนพิการรู้สึกถึงความเท่าเทียมกันอย่างมีเกียรติ มีศักดิ์ศรีเหมือนคนปกติทั่วไปในสังคมได้

จากข้อมูลปัญหาและความต้องการของคนพิการ ทำให้ทราบว่าปัญหาของคนพิการไม่ได้รับการแก้ไขอย่างทั่วถึง โดยสามารถแบ่งปัญหาและความต้องการของคนพิการ ได้ดังนี้

1. การเข้าถึงสิทธิของคนพิการตามกฎหมาย โดยจากพิจารณาจากผู้พิการที่มีบัตรประจำตัวคนพิการ พบว่า คนพิการเข้าถึงสิทธิทางการศึกษาได้น้อย หรือแม้แต่การเข้าถึงการประกอบอาชีพ

2. คนพิการที่มีสภาพความพิการที่รุนแรง ไม่สามารถที่จะเรียกรถหรือเข้าถึงสิทธิประโยชน์ของตนเองได้ อันเนื่องมาจากสภาพความพิการทางร่างกาย หรือความเป็นอยู่ จึงทำให้ต้องมีตัวแทนที่คอยช่วยเหลือดำเนินการเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้เท่าเทียมกับคนปกติทั่วไป เช่น การจ้างงานคนพิการในบริษัทเอกชน พบว่า คนพิการที่มีสภาพความพิการรุนแรงหรือคนพิการทางจิตใจ พฤติกรรม ออทิสติก สติปัญญา มีโอกาสที่จะมีงานทำน้อย

3. คนพิการเข้าถึงบริการของหน่วยงานรัฐได้อย่างยากลำบาก บางครั้งมีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม หรือมีทัศนคติเชิงลบต่อคนพิการ เช่น การจ้างงาน โดยเมื่อพนักงานมีความพิการแล้วให้ออกจากงาน การออกกฎระเบียบที่กีดกันคนพิการ หรือการเลือกปฏิบัติทางการศึกษา การเลือกปฏิบัติในการไม่รับประกันสุขภาพของคนพิการ

4. คนพิการไม่สามารถเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่รัฐจัดให้ เนื่องจากติดปัญหาด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยความสะดวกสภาพความพิการ เช่น อาคารสถานที่ ทั้งหน่วยงานราชการและเอกชน ที่ไม่รองรับกับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว การคมนาคม การขนส่งที่มีสิ่งกีดขวาง รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น การสนับสนุนเรื่องอุปกรณ์ในการสื่อสาร ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ อุปกรณ์ช่วยความพิการ การให้ข้อมูลข่าวสาร และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จะให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตประจำวันได้

คนพิการทางการเคลื่อนไหว เป็นกลุ่มคนพิการอีกกลุ่มหนึ่ง ที่มีปัญหาในการใช้ชีวิตประจำวันไม่ว่าจะเป็นด้านการสื่อสาร ด้านการเดินทาง เมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนามากขึ้นในปัจจุบัน ส่งผลให้คนพิการทางการเคลื่อนไหว ได้รับประโยชน์จากการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศไปด้วย

ด้วยเหตุนี้ งานค้นคว้าอิสระนี้ต้องการที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับคุณภาพชีวิตคนพิการ ทัศนศึกษา คนพิการทางการเคลื่อนไหว ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่จะดำเนินงานด้านคนพิการ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือคนพิการสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนา ปรับเปลี่ยน หรือประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มเติมความช่วยเหลือให้กับคนพิการ ได้รับการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีศักยภาพมากขึ้น ทำให้คนพิการเหล่านี้ไม่เป็นภาระของครอบครัวและสังคม นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้คนพิการสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพึ่งพาตนเอง และพร้อมที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าต่อไปเสมอภาคและยั่งยืน

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์หลักของการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับคุณภาพชีวิตคนพิการ ทัศนศึกษา คนพิการทางการเคลื่อนไหว โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1.2.1 เพื่อทราบถึงลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการทางการเคลื่อนไหว
- 1.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการ
- 1.2.3 เพื่อวิเคราะห์ลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการมีผลต่อคุณภาพชีวิตคนพิการ
- 1.2.4 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับคุณภาพชีวิตคนพิการ

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

- 1.3.1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน
- 1.3.2 ลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน
- 1.3.3 ลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพชีวิตคนพิการที่แตกต่างกัน
- 1.3.4 ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตคนพิการ

#### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีขอบเขตที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคนพิการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตคนพิการ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ คนพิการทางการเคลื่อนไหว ที่พักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ จำนวน 67,761 คน

#### 1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

นิยามคำศัพท์ในส่วนนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเข้าใจเบื้องต้น ต่อสิ่งที่กล่าวถึงในเอกสารงานวิจัยฉบับนี้ โดยการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ได้มีการเพิ่มรายละเอียดและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจในงานวิจัยมากยิ่งขึ้น

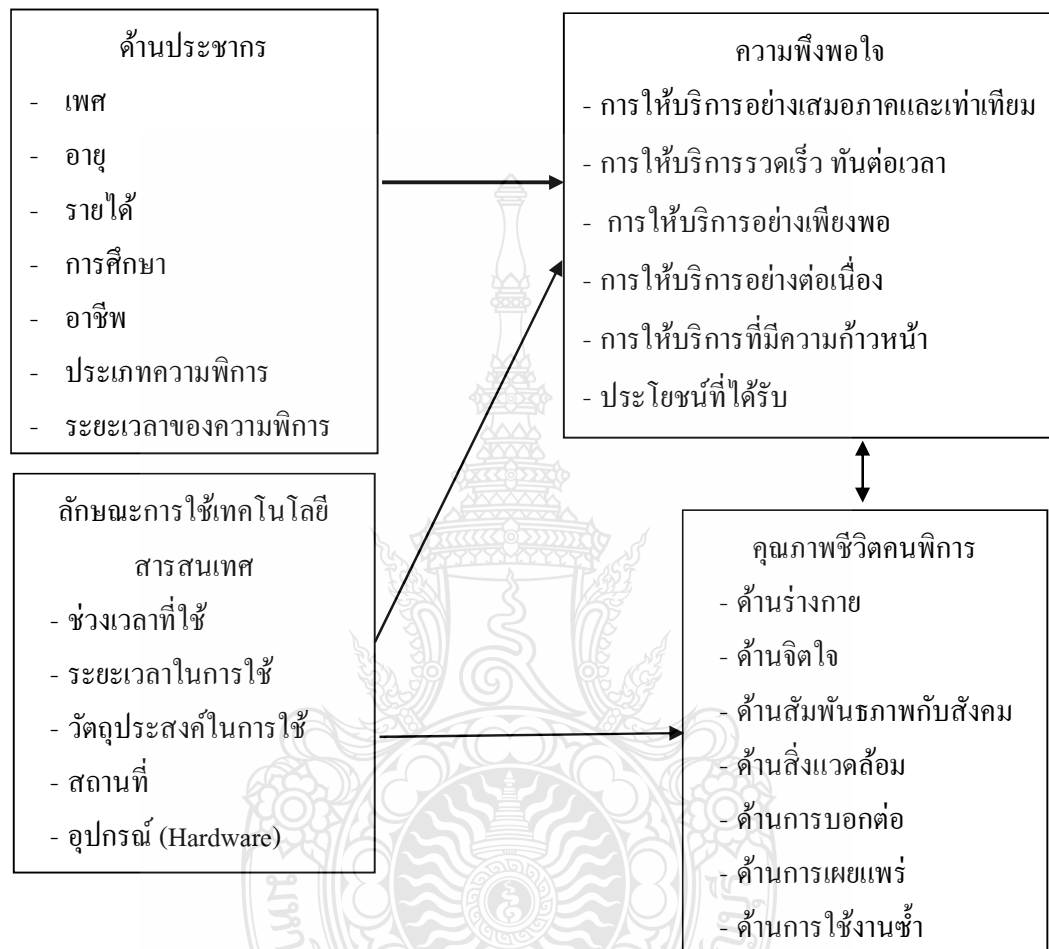
เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บประมวลผลและการเผยแพร่สารสนเทศซึ่งรวมแล้วเรียกว่าเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม (Computer and Communications หรือ C&C) และมีแนวโน้มที่จะนับเทคโนโลยีอื่น ๆ เข้ามาเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย เช่น เทคโนโลยีไมโครอิเล็กทรอนิกส์ (กรกมล กำเนิดกาญจน์, 2551)

การใช้สารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมใดที่บุคคลกระทำขึ้นจากความต้องการสารสนเทศ จนนำไปสู่การใช้สารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ อย่างมีวัตถุประสงค์ (ชลมาน หยาหลี, 2556)

คนพิการ หมายถึง บุคคลที่ได้ขึ้นทะเบียนเป็น คนพิการทางการเคลื่อนไหว ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไปที่พักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานีและสมุทรปราการ

คุณภาพชีวิต หมายถึง สภาพชีวิตที่แต่ละบุคคลรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตของตนเองมีความพึงพอใจในชีวิตเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดี มีความสุข ความต้องการ ทั้งร่างกายและจิตใจ ที่สามารถดำรงชีวิตให้อยู่ได้ในสังคมและสิ่งแวดล้อม ภายใต้วัฒนธรรม ค่านิยมของสังคมที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ (ธานีรัตน์ ผ่องแผ้ว, 2558)

## 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.4 แสดงภาพกรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการที่ได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลทำให้ทราบว่า ปัจจุบันคนพิการได้รับประโยชน์จากการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของคนพิการดีขึ้น โดยกรอบแนวคิดที่เกิดขึ้นมีความคิดว่า ข้อมูลด้านประชากร ลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างจะมีความพึงพอใจในการใช้งานสารสนเทศที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตคนพิการที่แตกต่างกันด้วย และความพึงพอใจจะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตคนพิการ

กรอบแนวคิดด้านลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้นำแนวคิดของธอมัส ดีวิลสัน (Thomas D. Wilson) เกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ ซึ่งลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศจะส่งผลต่อความพึงพอใจ โดยการวัดผลความพึงพอใจมีทั้งหมด 5 ด้านตามแนวคิดของ John D. Millet นอกจากนี้ต้องการทราบถึงลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผลต่อคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยการวัดคุณภาพชีวิตคนพิการ ได้นำแนวคิดของเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกที่ว่าด้วยคุณภาพชีวิตจะประกอบด้วยทั้งหมด 4 ด้าน โดยในกรอบแนวคิดของคุณภาพชีวิตได้มีการเพิ่มเติมการประเมินในส่วนของการบอกต่อ การเผยแพร่ และการใช้งานซ้ำ เพื่อศึกษาถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการวิจัยทำให้ทราบถึงลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของคนพิการ เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับคนพิการ

1.7.1 ผลของการวิจัยทำให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับคนพิการแต่ละกลุ่มตัวอย่างอย่างเหมาะสมกับสภาพความพิการ และนำไปเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคนพิการในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับคนพิการ

1.7.2 ผลของการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการวางแผนช่วยเหลือให้คนพิการได้รับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีศักยภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้คนพิการมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.7.3 ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับคุณภาพชีวิตคนพิการ ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการให้ความช่วยเหลือคนพิการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่จะส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและคนพิการ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษารวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการ
- 2.2 แนวคิดปัญหาและความต้องการของคนพิการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการ

1. ความหมายของคนพิการ ได้มีผู้ให้ความหมายของคนพิการไว้ต่าง ๆ ดังนี้ คือ

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 (2556) ได้ให้ความหมายของ “คนพิการ” ไว้ดังนี้ เป็นบุคคลที่มีข้อจำกัดในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือข้อจำกัดในการมีส่วนร่วมกับสังคม เนื่องจากเป็นบุคคลที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ทางการได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร สื่อความหมาย มีความผิดปกติด้านจิตใจ ด้านอารมณ์ ด้านสติปัญญา ด้านการเรียนรู้หรือความบกพร่องทางอื่นใด หรือมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือ เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้ากับสังคมได้เหมือนบุคคลทั่วไป

ศรัณยา เชื้อหอม (2548) กล่าวว่า คนพิการเป็นผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกาย สมอง และจิตใจ ทำให้ไม่สามารถดำเนินชีวิตได้เหมือนคนปกติทั่วไป

Munro and Elder (1992) ได้ศึกษาและพบว่า มีการให้คุณค่าต่อคนพิการน้อยกว่าคนปกติ อาจะมาจากการตัดสินจากอุปนิสัยภายนอก และมองว่าคนพิการไม่มีความสามารถปฏิบัติงานอย่างที่ต้องการได้

โดย Munro and Elder ได้แบ่งลำดับขั้นตอนความคิดเป็น 3 ประการ คือ

1. ความคิดแบ่งแยกว่า มนุษย์จะแบ่งกลุ่มคนเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มคนพิการ และกลุ่มคนปกติ

2. ความคิดแบ่งแยกว่า กลุ่มคนปรกติจะมีความรู้ ความสามารถมากกว่ากลุ่มคนพิการ
3. กลุ่มคนปรกติมีอำนาจในการตัดสินใจและควบคุมการใช้ทรัพยากร มีอำนาจในการชี้การปฏิบัติของคนพิการ เช่น นายจ้างไม่สนใจใบสมัครงานที่มีบุคคลพิการส่งใบสมัครไป นอกจากนี้อคติที่เกิดจากกลุ่มบุคคลแล้ว ยังมีอคติทางสังคมที่แอบแฝง เช่น การจ้างงาน การจัดที่อยู่อาศัยและการขนส่ง

องค์การกรรมระหว่างประเทศ (ILO) ได้ให้ความหมายว่า คนพิการ หมายถึง บุคคลที่มีความเสื่อมสมรรถภาพและขาดโอกาสที่จะทำงานประกอบอาชีพ อันเป็นผลเนื่องมาจากความบกพร่องทางร่างกายหรือจิตใจ

2. ประเภทของคนพิการ ตามประกาศของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ได้จำแนกประเภทของความพิการไว้ดังนี้

- 2.1 ความพิการทางการเห็น
- 2.2 ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
- 2.3 ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย
- 2.4 ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม
- 2.5 ความพิการทางสติปัญญา
- 2.6 ความพิการทางการเรียนรู้
- 2.7 ความพิการทางออทิสติก

**2.1 ความพิการทางการเห็น** ในพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 ในมาตรา 4 และมาตรา 45 ได้อธิบายหลักเกณฑ์ของคนพิการทางการเห็น ซึ่งสามารถแบ่งความพิการทางการเห็นได้เป็น 2 แบบ คือ

**ตาบอด** หมายถึง การที่บุคคลมีความบกพร่องในการเห็น เมื่อตรวจวัดการเห็นของสายตาข้างที่ดีกว่า อยู่ในระดับต่ำกว่า 3 ส่วน 60 เมตร (3/60) หรือ 20 ส่วน 400 ฟุต (20/400) ลงมา จนมองไม่เห็นแม้แต่แสงสว่าง หรือมีลานสายตาแคบกว่า 10 องศา จนทำให้เกิดข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม

**ตาเห็นเลือนราง** หมายถึง การที่บุคคลมีความบกพร่องในการเห็น เมื่อตรวจวัดการเห็นของสายตา อยู่ในระดับตั้งแต่ 3 ส่วน 60 เมตร (3/60) หรือ 20 ส่วน 400 ฟุต (20/400) ไปจนถึงต่ำกว่า 6 ส่วน 18 เมตร (6/18) หรือ 20 ส่วน 70 ฟุต (20/70) หรือมีลานสายตาแคบกว่า 30 องศา จนทำให้เกิดข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม

**2.2 ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย** ในพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 ในมาตรา 4 และมาตรา 45 ได้อธิบายหลักเกณฑ์ของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย คือ การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องทางการสื่อความหมาย เช่น พูดไม่ได้ พูดหรือฟังแล้วผู้อื่นไม่เข้าใจ เป็นต้น ซึ่งสามารถแบ่งความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายได้เป็น 2 แบบ คือ

**หูตึง** หมายถึง การที่บุคคลมีความบกพร่องในการได้ยิน โดยเมื่อทำการตรวจวัดการได้ยิน ด้วยวิธีการใช้คลื่นความถี่ที่ระดับ 500 เฮิรตซ์ ระดับ 1,000 เฮิรตซ์ และระดับ 2,000 เฮิรตซ์ ในหูข้างที่ได้ยินดีกว่าจะสูญเสียการได้ยินที่ความดังของเสียงน้อยกว่าระดับ 90 เดซิเบล ลงมาจนถึงระดับ 40 เดซิเบล

**หูหนวก** หมายถึง การที่บุคคลมีความบกพร่องในการได้ยินจนไม่สามารถรับข้อมูลผ่านทาง การได้ยิน และวิธีการตรวจวัดการได้ยินของคนหูหนวกจะใช้คลื่นความถี่ที่ระดับ 500 เฮิรตซ์ระดับ 1,000 เฮิรตซ์ และระดับ 2,000 เฮิรตซ์ ในหูข้างที่ได้ยินดีกว่าจะสูญเสียการได้ยินที่ความดังของเสียงระดับ 90 เดซิเบล ขึ้นไป

**2.3 ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย** แบ่งออกได้เป็น 2 แบบ คือ **ความพิการทางการเคลื่อนไหว** หมายถึง การที่บุคคลมีการสูญเสียความสามารถของอวัยวะในการเคลื่อนไหว ได้แก่ มือ เท้า แขน ขา หรืออาจมาจากสาเหตุอุบัติเหตุจนเป็นอัมพาต แขนขา อ่อนแรง แขน ขาขาด หรือภาวะเจ็บป่วยเรื้อรังจนส่งผลกระทบในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม

**ความพิการทางร่างกาย** หมายถึง การที่บุคคลมีอวัยวะไม่สมบูรณ์ หรือบางส่วนมีความผิดปกติ เช่น ลำตัว ใบหน้า ศีรษะ อวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งขาดหายไป มีการเจ็บป่วยรุนแรง มีความพิการทางระบบประสาท ทำให้มีความยากลำบากในการเคลื่อนไหว และปรากฏภาพลักษณ์ภายนอกของร่างกายที่เห็นได้อย่างชัดเจน จนทำให้เกิดข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม

**2.4 ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม** หมายถึง การมีความผิดปกติทางจิตใจหรือสมองในส่วนของการรับรู้ อารมณ์ จนทำให้เกิดข้อจำกัดดำรงชีวิตหรือไม่สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคมได้

**2.5 ความพิการทางสติปัญญา** หมายถึง การที่บุคคลมีพัฒนาการช้ากว่าปกติ หรือมีระดับเชาวน์ปัญญาต่ำกว่าบุคคลทั่วไป โดยความผิดปกตินี้แสดงก่อนอายุ 18 ปี จนทำให้เกิดข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมสังคม

**2.6 ความพิการทางการเรียนรู้** หมายถึง การที่บุคคลมีความบกพร่องทางสมอง ทำให้เกิดความบกพร่องในด้านการอ่าน การเขียน การคิดคำนวณ หรือกระบวนการเรียนรู้พื้นฐานที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานตามช่วงอายุและระดับสติปัญญา ทำให้เกิดข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมโดยเฉพาะด้านการเรียนรู้

**2.7 ความพิการทางออทิสติก** หมายถึง การที่บุคคลมีความผิดปกติของสมอง และความผิดปกตินี้แสดงก่อนอายุ 2 ปีครึ่ง ทำให้เกิดความบกพร่องทางพัฒนาการด้านสังคม ภาษาและการสื่อความหมาย พฤติกรรมและอารมณ์ ทั้งนี้ ใหัรวมถึงการวินิจฉัย กลุ่มออทิสติกสเปกตรัมอื่น ๆ เช่น แอสเพอร์เกอร์ (Asperger) ด้วย

## 2.2 แนวคิดปัญหาและความต้องการของคนพิการ

จากการสำรวจของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พบว่า การศึกษาของคนพิการในประเทศไทยที่มีการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จนถึงปริญญาเอก จำนวน 20,498 คน ทำให้ทราบได้ว่าคนพิการมีโอกาสในการศึกษาน้อย มาจากปัญหาหลายด้าน ๆ ที่ไม่เอื้ออำนวยให้คนพิการสามารถที่จะมีการศึกษาในระดับสูงได้ ดังนั้นเมื่อมีการศึกษาน้อย หรือไม่มีการศึกษา คนพิการส่วนมากจะประกอบอาชีพอยู่ในภาคการเกษตร หรือไม่มีงานทำ ซึ่งจะส่งผลให้คนพิการเหล่านั้นเป็นภาระของสังคมและครอบครัว

นอกจากปัญหาด้านการศึกษาที่คนพิการต้องประสบกับความยากลำบากในการพัฒนาตนเองแล้ว คนพิการแต่ละประเภทก็มีปัญหาที่แตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นคนพิการทางการเคลื่อนไหว คนพิการทางสายตาหรือทางการได้ยิน โดยสามารถแยกปัญหาและความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทได้ดังนี้

ความพิการทางการเห็น เป็นคนพิการที่มีความยากลำบากในการดำรงชีวิต เนื่องจากสภาพความพิการที่ส่งผลกระทบในการดำเนินชีวิตประจำวัน การเดินทาง การประกอบอาชีพ รวมทั้งการศึกษาด้วย โดยเฉพาะในด้านการศึกษายังขาดสื่อการสอนให้กับคนพิการทางการเห็น เช่น หนังสืออักษรเบรลล์ หนังสือเสียง ขาดบุคลากรที่มีความรู้ในการเรียนการสอน รวมทั้งเงินสนับสนุนจากรัฐบาลยังไม่เพียงพอ ในด้านอาชีพบริษัทส่วนใหญ่ยังไม่ยอมรับคนพิการทางการเห็นเข้าทำงานโดยมีความคิดที่ว่าทำงานได้ไม่เทียบเท่ากับคนปกติ ทำให้เสียผลประโยชน์ที่หน่วยงานจะได้รับ

สิ่งหนึ่งที่คนพิการทางการเห็นขาดแคลนคือแหล่งความรู้ พวกหนังสือเสียง และหนังสืออักษรเบรลล์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้พิการได้ใช้สำหรับศึกษาหาความรู้ นอกจากปัญหาในด้านการศึกษาแล้ว คนพิการทางการเห็นยังประสบปัญหาจากการที่ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการ สิ่งที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการเดินทางคือ เบรลล์บล็อก (Braille Block) ซึ่งเบรลล์บล็อกจะช่วยให้คนพิการได้รู้ว่า สามารถที่จะเลือกเดินไปในเส้นทางใดได้สะดวกและรวดเร็ว จุดไหนที่จะต้องหยุด หรือจะต้องรอ โดยเบรลล์บล็อกบนทางเท้าจะมี 2 แบบ คือ



ภาพที่ 2.1 เบรลล์บล็อกแบบปุ่มกลม

เบรลล์บล็อกแบบปุ่มกลม มีความหมายว่า ให้หยุด หรือแจ้งให้ทราบว่าข้างหน้าเป็นทางม้าลายหรือบันได



ภาพที่ 2.2 เบรลล์บล็อกแบบเส้นยาวลายตรง

เบรลล์บล็อกแบบเส้นยาวลายตรง มีความหมายว่า ให้เดินตรงไป โดยบล็อกอาจทำจากอิฐบล็อก กระเบื้อง หรือทำด้วยโลหะ ซึ่งมักจะมีสีเหลือง ทำให้คนพิการที่ไม่บอดสนิทมองเห็นได้

ความพิการทางการได้ยิน เป็นคนพิการที่มีปัญหาในการได้ยิน ทำให้เกิดปัญหาในการสื่อความหมาย ทั้งปัญหาด้านภาษา ทั้งการพูดและการเขียน โดยเฉพาะการพูดจะมีการออกเสียงเพี้ยนจากคนปกติทั่วไป ด้านการเขียนของคนพิการมักจะมีการเขียนกลับคำ เนื่องจาก รู้คำศัพท์น้อย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับช่วงอายุที่มีการสูญเสียการได้ยิน ด้านอารมณ์จะโกรธง่าย เอาแต่ใจตนเอง ขี้ระแวง

คนพิการทางการได้ยิน บางส่วนแก้ไขปัญหาด้วยการใช้เครื่องช่วยฟัง เครื่องช่วยฟังชนิดฟังเสียงอากาศ (Air conduction hearing aid) แบบฟังเสียงทางกระดูก (Bone conduction hearing aid) เครื่องช่วยการรับรู้ด้วยการสั่นสะเทือน (Vibrio-tactile hearing aid) การผ่าตัดหูชั้นในเทียม (Cochlear Implant) เครื่องกลบเสียงรบกวน (Tinnitus masker) แต่อุปกรณ์ดังกล่าวค่อนข้างมีราคาสูง ทำให้คนพิการที่ไม่มีรายได้ หรือมีรายได้น้อย ไม่สามารถที่จะซื้อได้ ทำให้ต้องอาศัยสวัสดิการจากภาครัฐ ในการดูแลช่วยเหลือคนพิการ แต่เนื่องด้วยจำนวนคนพิการทั้งประเทศมีจำนวนมาก ส่งผลให้งบประมาณในการจัดสวัสดิการดังกล่าวไม่เพียงพอกับคนพิการ

ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย เป็นคนพิการที่ประสบปัญหาทางด้านร่างกาย ทำให้เกิดผลกระทบในกิจวัตรประจำวัน เช่น การอาบน้ำ แปรงฟัน ระบบขับถ่าย นอกจากนี้ปัญหาในการดำเนินกิจวัตรประจำวัน ยังประสบปัญหาเกี่ยวกับการเดินทางที่ไม่สามารถให้ระบบขนส่งมวลชนได้เหมือนกับคนปกติ จำเป็นต้องใช้รถรับจ้าง หรือรถยนต์ส่วนบุคคล ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิตที่สูงขึ้น ถึงแม้ว่าคนพิการจะสามารถเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ที่ต้องการได้แล้วก็ตาม แต่ก็ไม่สามารถที่จะเข้าไปใช้บริการได้อย่างที่ตั้งใจ เนื่องจากสถานที่ส่วนมากไม่เอื้ออำนวยให้คนพิการสามารถเข้าไปใช้บริการได้ เช่น หน่วยงานราชการที่ไม่รองรับคนพิการ

จากปัญหาของคนพิการตามแต่ละประเภทคนพิการที่กล่าว ทำให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของคนพิการที่แตกต่างกันออกไปตามสภาพความพิการ แต่เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ความต้องการของคนพิการแบ่งได้ดังนี้

1. ความต้องการด้านการแพทย์ ซึ่งคนพิการไม่ว่าจะมีความสภาพความพิการเช่นไรก็ตาม ต้องการได้รับการดูแลรักษาจากแพทย์หรือจากโรงพยาบาล และคนพิการส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ตามชนบท ทำให้ขาดการรักษา อาจจะเนื่องจาก ขาดความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของคนพิการ ขาดการศึกษา หรือฐานะของครอบครัวยากจน ทำให้ไม่สามารถเข้ารับการรักษาจากโรงพยาบาลได้ ซึ่งเหตุผลดังกล่าวทำให้คนพิการขาดโอกาสที่จะเข้าถึงการรักษาทางการแพทย์ ไม่ว่าจะเป็นการรักษาพยาบาล หรืออุปกรณ์ที่จะเข้าช่วยให้ผู้พิการสามารถมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้

2. ความต้องการด้านการศึกษา จากการที่คนพิการส่วนใหญ่อยู่ตามชนบท ซึ่งคนพิการส่วนมากจะมีฐานะค่อนข้างยากจน ทำให้ผู้ปกครองไม่สามารถที่จะส่งคนพิการที่จะเข้าเรียนได้เหมือน

คนปรกติทั่วไป หรือการกระจายการศึกษายังคนพิการที่อยู่ตามชนบทยังทำได้ไม่ทั่วถึง หรือผู้ปกครองที่มีความสามารถที่จะส่งคนพิการเข้าเรียนได้ก็จะประสบกับปัญหาด้านต่าง ๆ เช่น การจัดการศึกษาแบบพิเศษให้กับคนพิการมีไม่ทั่วถึง หรือคนพิการที่เข้าเรียนร่วมกับคนปรกติก็จะประสบปัญหาเกี่ยวกับอาคารเรียน สถานที่ที่ไม่เอื้ออำนวยกับสภาพความพิการ หรือแม้แต่ต้องเจอกับทัศนคติของสังคมที่ไม่เข้าใจคนพิการ ทั้งนี้ยังรวมการที่ครูผู้สอนยังไม่เข้าใจถึงสภาพคนพิการแต่ละประเภทว่าต้องมีการเรียนการสอนอย่างไร

3. ความต้องการด้านสังคม คนทุกคนต้องการที่จะมีส่วนร่วมด้วยสังคม ไม่ว่าจะเป็นสิทธิในการออกเสียง แสดงความคิดเห็น ทุกคนต้องการได้การยอมรับจากสังคม แต่สังคมยังไม่พร้อมที่จะเปิดโอกาสให้คนพิการได้แสดงให้เห็นถึงความสามารถที่คนพิการมีอยู่ได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้การที่สถานที่ไม่เอื้ออำนวยให้กับคนพิการ เช่น ระบบขนส่ง อาคาร สภาพแวดล้อม ก็ส่งผลให้คนพิการไม่สามารถที่จะเข้าไปร่วมมีบทบาทในสังคมได้เหมือนกับคนปรกติ

## 2.3 พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

คำว่า เทคโนโลยี หมายถึง การนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในกฎเกณฑ์ของสิ่งที่เกิดขึ้น และคำว่า สารสนเทศ หมายถึง การนำข้อมูลที่ผ่านมาประมวลผลมาใช้ให้เป็นประโยชน์ แล้วเกิดการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเข้าไว้ด้วยกันนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังนั้นเมื่อนำคำ 2 คำมารวมกันคือ เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการสารสนเทศ เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล และการสื่อสารข้อมูล (กรกมล กำเนิดกาญจน์, 2551)

เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บประมวลผลและการเผยแพร่สารสนเทศซึ่งรวมแล้ว เรียกว่าเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม (Computer and Communications หรือ C&C) และมีแนวโน้มที่จะนับเทคโนโลยีอื่น ๆ เข้ามาเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย เช่น เทคโนโลยีไมโครอิเล็กทรอนิกส์ (กรกมล กำเนิดกาญจน์, 2551)

วรรณรัตน์ บรรจงเขียน (2550) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ ที่ช่วยในการจัดเก็บ การประมวลผล การแสดงผล เผยแพร่สารสนเทศและการรับสารสนเทศ โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เครือข่ายและระบบโทรคมนาคม ซึ่งสอดคล้องกับ ปรีพ เมธาคูณวุฒิ (2544) กล่าวว่าไว้ว่า เป็นระบบคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล สามารถเรียกใช้ในการรับส่งข้อมูล ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

ความสำคัญของสารสนเทศ ปัจจุบันสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิตของผู้คนที่ใช้ชีวิตอยู่ในสังคมปัจจุบัน ทั้งในภาคเอกชนหรือภาครัฐ สารสนเทศถือว่าเป็นทรัพย์สินที่มีค่า ถ้าบริษัทใดหรือหน่วยงานใดมีสารสนเทศจำนวนมาก และสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ภายในข้อมูลดังกล่าวได้จะส่งผลให้ข้อมูลสารสนเทศนั้นเกิดมูลค่า ส่งผลให้หน่วยงานดังกล่าวได้เปรียบคู่แข่ง สารสนเทศมีความสำคัญทั้งต่อบุคคล องค์กร เศรษฐกิจ การศึกษา การเมือง การปกครอง และสังคม (มาลี ล้ำสกุล, น.13) ดังนี้

1. ความสำคัญต่อบุคคล มนุษย์จำเป็นต้องใช้สารสนเทศเพื่อใช้ในการดำเนินกิจกรรมประจำวันในแต่ละวันในการประกอบอาชีพ การเดินทาง การหาความรู้ บุคคลที่ศึกษาหาความรู้เพื่อให้ได้เปรียบคู่แข่งอยู่เสมอ ซึ่งการที่มีข้อมูลที่อยู่เหนือคู่แข่งทำให้คาดการณ์ล่วงหน้าได้เมื่อเผชิญปัญหาโดยไม่เสียโอกาส

2. ความสำคัญต่อองค์กร โดยผู้บริหารงานทั้งในระดับกลางและระดับสูงจำเป็นต้องใช้สารสนเทศช่วยในการวางแผนการปฏิบัติงาน เช่น สารสนเทศที่แสดงผลการดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กร สารสนเทศเกี่ยวกับสภาพการเงิน ผู้บริหารขององค์กรที่สามารถนำสารสนเทศมาใช้ถูกต้องและสมบูรณ์ย่อมส่งผลต่อความก้าวหน้าต่อองค์กรนั้น ๆ ด้วย

3. ความสำคัญต่อเศรษฐกิจ เศรษฐกิจในยุคปัจจุบันเป็นยุคของสังคมข่าวสาร การที่กิจการมีการทำกิจกรรมด้านใด จำเป็นต้องมีการแสวงหาสารสนเทศนั้น ๆ เช่น สารสนเทศเกี่ยวกับวัตถุดิบ แรงงาน เงินทุน ขั้นตอนการผลิต การจัดส่ง ซึ่งสารสนเทศดังกล่าวต้องมีค่าใช้จ่ายแต่เป็นการลงทุนที่ได้ผลคุ้มค่า

4. ความสำคัญต่อการศึกษา ใช้ในการจัดระบบการเรียนการสอน รวมทั้งใช้สารสนเทศในการค้นคว้าหาความรู้ การจัดหาและบริหารทรัพยากรในลักษณะที่เหมาะสมกับหลักสูตรจะส่งผลให้เกิดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ

5. ความสำคัญต่อการเมืองและการปกครอง การที่ทำให้ประชาชนได้รับสารสนเทศ จะช่วยให้เกิดการพัฒนาของประเทศ โดยเฉพาะสารสนเทศเกี่ยวกับการเมืองและการปกครอง ประชาชนควรมีเสรีภาพในการได้รับรู้สารสนเทศ ข่าวข้อมูล ซึ่งจะมีบทบาทสำคัญในการมีส่วนร่วมทางการเมือง การปกครอง

6. ความสำคัญต่อสังคม สารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นในการหล่อหลอมสังคม สารสนเทศสามารถถูกกระจายไปยังสื่อแบบต่าง ๆ ทั้งในรูปสิ่งพิมพ์ วิทยุโทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ ซึ่งจะมีผลต่อเยาวชนที่ได้รับสารสนเทศ หากเยาวชนไม่สามารถที่จะได้รับคำแนะนำที่ถูกต้องที่ควรจะให้เยาวชนได้รับข่าวสารที่ไม่ถูกต้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ

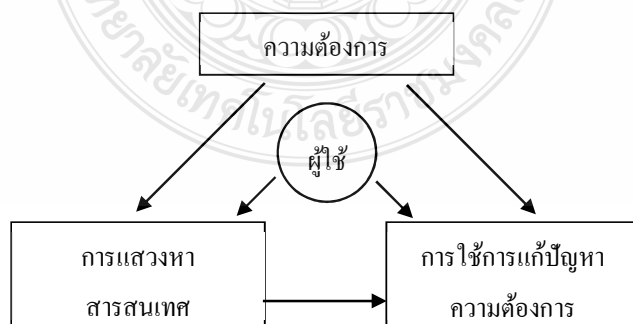
ธอมัส ดีวิลสัน ศาสตราจารย์ด้านสารสนเทศศาสตร์ ณ มหาวิทยาลัยเซฟฟีลด์ ประเทศอังกฤษ เป็นผู้สนใจด้านพฤติกรรมสารสนเทศและการศึกษา ผู้ใช้สารสนเทศและได้ทำการวิจัยเชิงคุณภาพจำนวนมากโดยงานวิจัยล้วนมีผู้ใช้เป็นศูนย์กลางและ เน้นกระบวนการในการแสวงหาและการใช้สารสนเทศในด้านต่าง ๆ เช่น นักศึกษาและการใช้ห้องสมุด การแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพ เป็นต้น

ธอมัส ได้ให้ความหมาย พฤติกรรมสารสนเทศ ไว้ว่า พฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลหนึ่ง ซึ่งเชื่อมโยงบุคคลนั้น ให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ โดยใช้ช่องทางในการเผยแพร่ เช่น การดูโทรทัศน์ ทั้งที่มีเจตนาหรือไม่มีเจตนาดูหรือไม่ (Wilson D Thomas, 2000) ดังนั้นพฤติกรรมสารสนเทศจึงเป็นคำที่มีความหมายกว้าง โดยครอบคลุมกิจกรรมสำคัญ 2 กิจกรรม คือ การค้นหาสารสนเทศไม่ว่าจะได้มาด้วยวิธีใด ๆ ก็ตาม และการใช้สารสนเทศหรือการส่งต่อสารสนเทศนั้นไปยังผู้อื่น

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของแต่ละบุคคล โดยมีพื้นฐานมาจากความรู้ ทัศนคติของตน ซึ่งการที่แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน มาจากการมีความรู้และทัศนคติที่แตกต่างกันออกไป โดยความแตกต่างจะเกิดขึ้นโดยการเปิดรับสื่อ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิด ประสบการณ์ทางสังคมที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากที่สุด (นิสัย จันทรเกตุ, 2558)

การใช้สารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่กระทำเพื่อให้ได้สารสนเทศมาใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ ซึ่งการใช้สารสนเทศเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้รับสารสนเทศนั้น การใช้สารสนเทศจะทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ

เดชา นันทพิชัย (2547) ได้เสนอการใช้สารสนเทศไว้ว่า เป็นความต้องการสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยการแสวงหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ ดังภาพ



ภาพที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการสารสนเทศ การแสวงหา และการใช้สารสนเทศ

ที่มา : เดชา นันทพิชัย (2547)

จากภาพที่ 2.3 แสดงว่าเมื่อผู้ใช้ต้องการสารสนเทศ จะทำการแสวงหาสารสนเทศ และรวบรวมสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ มาใช้วิเคราะห์ แก้ไขปัญหา ซึ่งจากความสัมพันธ์ดังกล่าว ทำให้ได้ข้อสรุป ดังนี้

1. ความต้องการสารสนเทศเป็นเรื่องต่อเนื่อง เริ่มจากความต้องการนั้นมีวัตถุประสงค์ เพื่อแก้ปัญหา ตอบข้อสงสัย ใช้ในการตัดสินใจเรื่องเกี่ยวกับบุคคลนั้น เช่น การศึกษา การปฏิบัติงาน มีการคาดหวังว่าต้องการสารสนเทศเรื่องใด ประเภทใด และลักษณะใด

2. ความต้องการสารสนเทศจะยุติก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นไม่แสวงหาสารสนเทศ หรือได้รับคำตอบที่ต้องการ หรือมีช่วงเวลาที่รอคอยสารสนเทศที่ยาวนาน เช่น เรื่องที่คำตอบนั้นไม่รีบด่วน ไม่จำเป็น หรือเห็นว่าระบบสารสนเทศคงให้คำตอบไม่ได้ หรือไม่ทราบว่าจะไปหาสารสนเทศจากแหล่งใด หรือต้องมีการเสียค่าใช้จ่ายในการไปหาสารสนเทศ เป็นต้น หากถ้ายังมีความต้องการสารสนเทศนั้นอยู่ บุคคลจะทำการแสวงหาคำตอบจากแหล่งสารสนเทศ ต่าง ๆ ที่มีอยู่

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับคุณภาพชีวิตคนพิการ กรณีศึกษา คนพิการทางการเคลื่อนไหว ผู้ศึกษาทำการศึกษาจากทฤษฎีความพึงพอใจ (Satisfaction) ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่มียู่ในตัวมนุษย์ทุก ๆ คน ทำให้เกิดความชอบ ความเกลียด โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้มาก เช่น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิต (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, น. 793) พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ พึงใจหมายถึง พอใจ ชอบใจ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of Need) เป็นทฤษฎีเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจโดยแสดงถึงความต้องการแบบลำดับขั้น (Hierarchy of Needs) (Huitt, W., 2004) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จะให้ความสำคัญกับความต้องการนั้นน้อยลง แต่จะพยายามเพื่อให้ได้ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป

2. ความต้องการของมนุษย์เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน และเป็นสิ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในเวลาใดเวลาหนึ่ง

3. ความต้องการระดับต่ำต้องได้รับการตอบสนองก่อน จึงจะทำให้แสดงพฤติกรรมที่จะผลักดันให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น

4. มีหลายวิธีการที่จะทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจต่อความต้องการในระดับสูงมากกว่าความต้องการในระดับต่ำ

นอกจากนี้ มาสโลว์ยังได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้นได้แก่

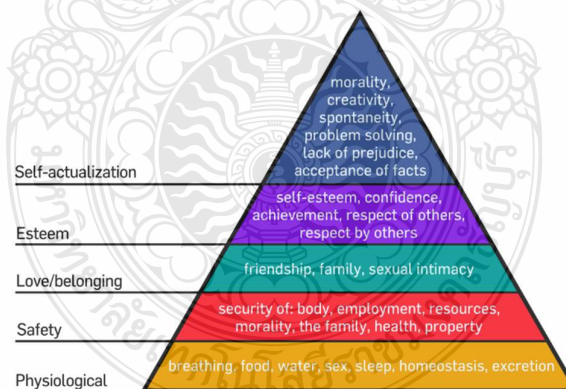
1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐาน และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดในการดำรงชีวิต ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองร่างกายก็ไม่สามารถที่จะทำงานได้ เช่น อากาศ น้ำ อาหาร เป็นสิ่งที่ช่วยให้นักมนุษยศาสตร์สามารถมีชีวิตอยู่ได้

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) มี 2 รูปแบบ คือ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกายได้แก่ การมีสุขภาพดี ส่วนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การมีอาชีพการงานมั่นคง เป็นต้น

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทั้ง 2 ประการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับที่สูงกว่า จะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการการยอมรับในผลงาน ความเอื้ออาทร ความเป็นมิตรที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

4. ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem Needs) หมายรวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้ง 4 ระดับแล้ว มนุษย์จะทำงานเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนไปสู่จุดสูงสุด



ภาพที่ 2.4 พีระมิดแสดงลำดับขั้นตอนความต้องการของมาสโลว์

Millet (1954) ได้ให้ความหมายถึงความพอใจในการบริการ สามารถวัดได้จากสิ่งเหล่านี้ไว้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม หมายถึง การที่ภาครัฐมีการปฏิบัติต่อทุกคนเท่าเทียมกัน โดยประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยก

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ มีผลเท่าไร มองว่า จำนวนการให้บริการและสถานที่ในการจะต้องมีการให้บริการอย่างเหมาะสม

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า หมายถึง ต้องมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ  
 โดยมีการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

1. ทฤษฎีความต้องการความสุขส่วนตัว (Hedonistic theory) คณาจารย์จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้กล่าวไว้ว่า เป็นมูลเหตุที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ เพราะมนุษย์ต้องการหาความสุขส่วนตัว และต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด

3.ทฤษฎีการมีเหตุผล (Cognitive Theory) เป็นทฤษฎีที่มีความเชื่อมั่นในเรื่องเกี่ยวกับบุคคล ในการมีเหตุผลที่จะตัดสินใจว่าการกระทำในสิ่งต่าง ๆ ทฤษฎีมีความเชื่อว่าบุคคลมีอิสระที่จะกระทำ พฤติกรรมได้อย่างมีเหตุผล

41

5.ทฤษฎีลำดับขั้นตามความต้องการ (Theory of Need Gratification) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาส โลว์ (Abraham H.Maslow) ซึ่งกล่าวไว้ว่ามนุษย์ทุกคนล้วนมีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น และความต้องการของมนุษย์มีมากมายหลายอย่าง

พรเพ็ญ ไตรพงษ์ (2556) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกที่มีอยู่ในตัวมนุษย์ทุก ๆ คน ต่อสิ่งที่มาส่งผลกระทบต่อทางจิตใจให้เกิดความชอบในกิจกรรมนั้น ๆ และได้สนองตามความต้องการของตน มีการแสดงออกทางด้านอารมณ์ เช่น ความพอใจ ความชอบ ความสบายใจ การมีความสุขที่ได้รับความคิดเห็นสมปรารถนา ตามความต้องการที่จะเป็น ซึ่งจะแสดงออกมาในพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป

ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือความรู้สึก หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการบรรลุจุดมุ่งหมาย หรือได้รับการตอบสนอง ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้น หากความต้องการนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง (ดิเรก ปลั่งดี, 2540)

มัลลิกา ดันสอน (2544, น.194) กล่าวว่า เป็นความยินดีและเต็มใจ บุคคลที่มีแรงจูงใจจะแสดงออกด้วยความกระตือรือร้น มีทิศทางที่เด่นชัด ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค หรือปัญหา บุคคลจะทุ่มเทความพยายาม เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจจะมีเป้าหมายในการแสดงออก มีพลังในการแสดงออก และมีความพยายามในการแสดงออก

Vroom (1964, p. 328) ได้กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะสองคำนี้ คือ การที่บุคคลได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำสิ่งนั้น ก่อให้เกิดทศนคติด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจจะแสดงให้เห็นด้านลบ

จากความหมายของความพึงพอใจที่ผู้วิจัยได้รวบรวม พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีอยู่ในตัวมนุษย์ ต่อสิ่งที่มาส่งผลกระทบต่อทางจิตใจ ก่อให้เกิดความชอบในกิจกรรมนั้น ๆ และมีการตอบสนองตามความต้องการของตนในระดับใด โดยมีการแสดงออกทางด้านอารมณ์ความรู้สึก เช่น ความพอใจ ความชอบ ความสบายใจ การมีความสุขที่ได้รับความคิดเห็น สมปรารถนา ตามความต้องการที่จะเป็น ซึ่งจะแสดงออกมาทางพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ คือ ความรู้สึกดีของการรับบริการ ที่ตรงกับความต้องการ ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคนพิการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่คนพิการได้อย่างมีคุณภาพ เนื่องจากงานวิจัยนี้ต้องการศึกษาการใช้งาน งานวิจัยนี้เลือกใช้ตัวแทนของความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการ ซึ่งเกิดจากผู้ให้บริการให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ จึงใช้วิธีวัดของ Millet (1954)

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

จากสถานการณ์ในปัจจุบัน การพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อคุณภาพชีวิต ไม่ว่าจะเป็น เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ หรือแม้กระทั่งคนพิการ คนด้อยโอกาส การกำหนดมาตรการสำหรับกลุ่มเป้าหมาย โดยมุ่งเน้นให้มีการใช้ประโยชน์จาก วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี ให้แก่ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ และเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมในการดำรงชีวิตของประชาชน

Zhan (1992) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตเป็นระดับความพึงพอใจในชีวิตที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล เนื่องมาจากพื้นฐานการดำรงชีวิต ประสบการณ์ ฐานะและสภาพทางสังคม รวมถึงสุขภาพร่างกายด้วย

แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2555-2559 เป็นแผนยุทธศาสตร์ระดับชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2555-2559 และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามแผน โดยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ว่า “คนพิการดำรงชีวิตอิสระร่วมกับทุกคนในสังคมได้อย่างมีความสุขสามารถเข้าถึงสิทธิอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม” ซึ่งจะประกอบด้วยยุทธศาสตร์ 5 ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อคนพิการและผู้ดูแลคนพิการ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างสภาพแวดล้อม พัฒนาเทคโนโลยี และข้อมูลข่าวสาร ที่คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างเสริมพลังอำนาจให้แก่คนพิการและผู้ดูแลคนพิการ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมศักยภาพและความเข้มแข็งขององค์กรด้านคนพิการและเครือข่าย

ยุทธศาสตร์ที่ 5 สร้างเสริมเจตนคติเชิงสร้างสรรค์ต่อความพิการและคนพิการ

### ความหมายของคุณภาพชีวิต

องค์การอนามัยโลก ได้นิยามคุณภาพชีวิตไว้ว่า เป็นการรับรู้ของแต่ละบุคคลต่อสถานภาพในชีวิตของตนที่สัมพันธ์กับเป้าหมาย ความคาดหวัง และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้บริบททางวัฒนธรรมและระบบคุณค่าที่บุคคลนั้นมีอยู่ ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีมุมมองที่หลากหลายของสังคม

คุณภาพชีวิต คือ ประกอบด้วยคำ 2 คำ คำแรกคือ “คุณภาพ” หมายถึง ลักษณะความดี ลักษณะประจำของบุคคลหรือสิ่งของ คำที่สองคือ “ชีวิต” หมายถึง ความเป็นอยู่ ซึ่งเมื่อนำสองคำมารวมกันแล้ว คุณภาพชีวิต หมายถึง ลักษณะความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล (เบญจวรรณ คงอรุณ, 2553)

วสุธร ดันวัฒนกุล (2542) ได้ให้ความหมาย คุณภาพชีวิต ไว้ว่า การดำรงชีวิตของมนุษย์ในระดับที่เหมาะสมตามความจำเป็นพื้นฐานในสังคม ในช่วงเวลาหนึ่ง โดยมีเกณฑ์ความจำเป็นพื้นฐานที่ต้องบรรลุตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุลและคณะ (2541) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต ไว้ว่า สามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านร่างกาย (Physical Domain) เป็นการรับรู้ถึงสภาพร่างกายของบุคคล ที่มีผลต่อชีวิตประจำวัน เช่น การรับรู้ถึงความรู้สึกไม่สบาย การรับรู้ถึงสภาพความสมบูรณ์ของร่างกาย การรับรู้ถึงการมีกำลังในการทำกิจวัตรประจำวัน การรับรู้ถึงความเจ็บป่วยทางร่างกาย การรับรู้ในความสามารถที่จะเคลื่อนไหว การเป็นอิสระไม่ต้องพึ่งพาคนอื่น การดำเนินชีวิตประจำวันของตนเอง การรับรู้ถึงความสามารถในการทำงาน เป็นต้น

2. ด้านจิตใจ (Psychological Domain) คือ การรับรู้ทางด้านสภาพจิตใจของตนเอง เช่น ภาพลักษณ์ของตนเอง ความภาคภูมิใจในตนเอง การรับรู้ความรู้สึกทางบวกและทางลบ ความมั่นใจในตนเอง การมีความคิด ความจำ สมาธิ การตัดสินใจ ความสามารถในการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ความกังวล เช่น การรับรู้ด้านความเชื่อจิตวิญญาณ ศาสนา และความเชื่ออื่น ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เป็นต้น

3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationships) คือ การรับรู้ถึงการที่ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคม การรับรู้ถึงความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่น และการรับรู้ว่าคุณสามารถเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคมได้ด้วย

4. ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) คือ การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต การรับรู้ว่าคุณมีชีวิตอยู่อย่างเป็นอิสระ และความมั่นคงในชีวิต การรับรู้การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น สภาพบ้านเรือน มลพิษ การรับรู้ว่าคุณได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดี ปราศจากมลพิษต่าง ๆ มีการคมนาคมที่สะดวก มีแหล่งประโยชน์ทางการเงิน การรับรู้ว่าคุณมีการใช้เวลาว่างในการทำกิจกรรมสันทนาการได้

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีผลงานการวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับคุณภาพชีวิตคนพิการ กรณีศึกษา คนพิการทางการเคลื่อนไหวดังนี้

รัชลักษณ์ หม่อม และคณะ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตคนพิการทางกาย จังหวัดพิจิตร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างคนพิการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41-60 ปี ส่วนใหญ่จะเป็นอัมพาตครึ่งซีก และไม่ได้ประกอบอาชีพ รายได้เฉลี่ย 1,436 บาทต่อเดือน คนพิการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของคนพิการทางกาย ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนทางสังคม การเห็นคุณค่าในตนเอง การได้รับการสนับสนุนทางสังคมและคุณภาพชีวิตของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

คณะกรรมการวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2554) เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษานักศึกษาส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง มีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเพศหญิงมักชอบทำงานและเอาใจใส่ที่จะค้นคว้าหาความรู้และหาข้อมูลประกอบการเรียนในด้านการศึกษามากกว่าเพศชาย ความพึงพอใจด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการพิมพ์เอกสารและถ่ายสำเนา มีความสะดวกรวดเร็ว ฐานข้อมูลมีความปลอดภัย มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการอย่างต่อเนื่องแสดงให้เห็นว่าระบบการให้บริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพสูง ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การติดต่อขอใช้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก มีช่องทางในการแจ้งปัญหาหลายช่องทาง เช่น E-mail, website ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการ มีความเอาใจใส่ เป็นมิตรในการให้บริการ มีความเสมอภาคในการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามให้คำแนะนำ

อรรถพล กิตติธนาชัย (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สัมพันธ์ต่อสถานะของนักเรียน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักเรียนหญิง ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย มีผลการเรียนอยู่ระดับดี และมีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับมาก พฤติกรรมที่ใช้มากอันดับแรกคือ พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านเจตคติ รองลงมาด้านความรู้ ส่วนพฤติกรรมการใช้ระดับกลาง คือ ด้านการปฏิบัติ นักเรียนส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากทางโรงเรียนได้เห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศในการช่วยเพิ่มศักยภาพทั้งด้านการบริหารจัดการศึกษาและการเรียนการสอนเข้ามาช่วยพัฒนาด้านวิชาการ ด้านระดับชั้นกับสมรรถนะของนักเรียน พบว่า มีความสัมพันธ์หรือแตกต่างกัน เนื่องมาจากนักเรียนได้

เรียนรู้ที่เป็นระบบแบบแผนของโรงเรียน ผสมกับลักษณะการเรียนรู้ที่สูงขึ้นจึงต้องมีการงานที่อาจารย์มอบหมายหรือรายงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้นและอายุที่สูงขึ้นตามลำดับชั้นของการศึกษาที่ทำให้วุฒิภาวะเปลี่ยนแปลง

อรวรรณ สิริวัฒน์ชนกุล (2553) ได้ทำการศึกษาวิทยานิพนธ์เรื่อง การเข้าถึงโอกาสการทำงานในตลาดแรงงานของคนพิการทางการเคลื่อนไหว หรือทางร่างกายใน จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็น เพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และมีสภาพความพิการภายหลัง ด้านอาชีพ คนพิการมีการวิเคราะห์ทางด้านอาชีพโดยมีคะแนนระดับสูง แต่มีการวิเคราะห์ตนเองในระดับต่ำ ด้านโอกาสในการทำงานของคนพิการมีการศึกษา 3 ด้าน คือ การรู้ถึงวิถีทางในการสมัครงาน การเข้าไปใช้สิทธิในการสมัครงาน และการได้รับสิทธิให้เข้าทำงาน พบว่า การที่ได้เข้าไปทำงานในสถานประกอบการปัจจุบันเนื่องจาก มีทักษะฝีมือตรงกับความต้องการของนายจ้าง รองลงมานายจ้างให้โอกาส การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า การเข้ารับการฝึกอาชีพ และการวิเคราะห์ด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับการขอรับคำปรึกษา และสาเหตุของความพิการ ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสถาบัน/สังคม ด้านสภาวะแวดล้อมและปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยรวมที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับการสมัครงาน

เอมิกา เหมมินทร์ (2556) ได้ทำการศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่องพฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้จากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในกรุงเทพมหานครมีประสบการณ์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ 3 ปีขึ้นไปมากที่สุด มีการใช้ Facebook บ่อยที่สุด ช่องทางที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์บ่อยที่สุด คือ สมาร์ทโฟน ช่วงเวลาที่ใช้มากที่สุดคือ 18.00-06.00 น. ประชาชนมีการใช้ 1-3 ชั่วโมงต่อวัน คุณสมบัตที่ประชาชนส่วนใหญ่ชอบมากที่สุด คือ ทำให้สามารถทราบข่าวสารได้รวดเร็ว ส่วนด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพสถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน

พัชรินทร์ นาคะประวิง (2550) ได้ทำการศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง กรมส่งเสริมการเกษตร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นประจำ ตั้งแต่ 6 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ เคยเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 1-3 ครั้ง และมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับสูง มีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมา 6-10 ปี มีปัญหาของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน คือ จำนวนเครื่องไม่เพียงพอ ระบบเครือข่ายลំบ่อมัยฐานข้อมูลไม่ทันสมัย

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ ตำแหน่งงาน จำนวนครั้งที่อบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความถนัดในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลที่แตกต่างกัน ส่วนความแตกต่างด้าน เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัด มีระดับประสิทธิผลที่ไม่แตกต่างกัน

นิสัย จันทรเกตุ (2558) ได้ทำการศึกษา เรื่อง พฤติกรรมการใช้งานสารสนเทศเพื่อการศึกษา ที่มีผลต่อความสำเร็จในการเรียนของนักเรียนวิทยาลัยเทคนิคชัยนาท พบว่า นักเรียนของวิทยาลัยเทคนิคชัยนาทมีการใช้งานสารสนเทศผ่านการใช้สมาร์ทโฟน มากที่สุด รองลงมา คือ คอมพิวเตอร์พกพา และคอมพิวเตอร์ในที่บ้าน ผลการวิเคราะห์การใช้งานสารสนเทศเพื่อการศึกษา จำแนกตามผลสัมฤทธิ์การเรียนพบว่า ช่วงเวลาในการใช้งานสารสนเทศที่แตกต่างกันก็ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่แตกต่างกัน และการเรียนแบบออนไลน์ การใช้งานสารสนเทศด้วยระบบสืบค้น มีความแตกต่างกันส่งผลต่อการเรียนในระดับที่แตกต่างกัน

ศิริพร สุขสงวน(2545) ได้ทำการศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นคนพิการทางการเคลื่อนไหวเกี่ยวกับปัญหาการเดินทางในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสำคัญมากที่สุด คือ การที่ไม่มีที่จอดรถคนพิการ อาคาร สถานที่ที่จะไปไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ปัญหาจากการใช้บริการขนส่งสาธารณะ รถวีลแชร์ไม่สามารถที่จะขึ้นไปใช้บริการได้ มีคนให้บริการค่อนข้างมาก ปัญหาจากรถยนต์รับจ้าง คือ คนขับรถไม่ให้ความช่วยเหลือ ค่าใช้จ่ายแพง ปัญหาจากการใช้รถไฟฟ้า คือ ไม่มีลิฟต์ในการขึ้นลงทุกสถานี ทำให้คนพิการไม่สามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก ปัญหาจากการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล คือ รถมีราคาแพงคนพิการไม่สามารถซื้อได้ และมีค่าใช้จ่ายการบำรุงรักษาสูง ปัญหาจากการใช้กายอุปกรณ์หรือเครื่องช่วยเดิน อุปกรณ์ที่ใช้ไม่สะดวกในการไปใช้บริการขนส่งสาธารณะ ปัญหาด้านกฎหมายและการนำไปใช้ คือ รัฐบาลไม่เข้มงวดจริงจังในการบังคับใช้กฎหมาย ในการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการ

ปัทมากร เนตยวิจิตร, กุลธิดา ท้วมสุข, กันยารัตน์ เควียะเช่น (2558) ได้ทำการวิจัย เรื่อง พฤติกรรมสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ โดยมีการสัมภาษณ์เชิงลึกและมีการสนทนาแบบกลุ่มกับคนพิการ 3 ประเภท คือ คนพิการทางการได้ยิน คนพิการทางการมองเห็น และคนพิการทางการเคลื่อนไหว ที่อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือและภาคกลาง จำนวน 35 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างคนพิการทางการได้ยินจากโรงเรียนโสตศึกษา ในจังหวัดขอนแก่น เชียงใหม่ และกรุงเทพมหานคร จำนวน 18 คน กลุ่มตัวอย่างคนพิการทางการมองเห็น จากโรงเรียนการศึกษาคนตาบอด ในจังหวัดขอนแก่น เชียงใหม่

และกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน กลุ่มตัวอย่างคนพิการทางการเคลื่อนไหว จากโรงเรียนศรีสังวาล ใน จังหวัดขอนแก่นและกรุงเทพมหานคร จำนวน 12 คน

ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมสารสนเทศของคนพิการใช้สารสนเทศเพื่อความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจมากที่สุด รองลงมาคือ ใช้เพื่อค้นหาเรื่องราวที่สนใจ อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์เป็น แหล่งสารสนเทศที่คนพิการเลือกใช่มากที่สุด ด้านหลักเกณฑ์ในการเลือกแหล่งสารสนเทศที่คนพิการเลือกใช่มากที่สุด คือ แหล่งที่ให้บริการฟรี รองลงมาคือ แหล่งที่จัดให้บริการสำหรับคนพิการ โดยเฉพาะ ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการมีการแบ่งออก เป็น 3 ส่วน คือ ด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยี ด้านสารสนเทศ และด้านการรับรู้ จากการวิจัยพบว่าการใช้คอมพิวเตอร์ไม่ใช่เรื่องยาก และไม่มี ความยุ่งยากในการใช้งานในชีวิตประจำวัน เนื่องจากคนพิการพร้อมที่จะเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานที่สะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาในการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้ยังศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของคนพิการ โดยปัญหาอุปสรรคที่พบมากที่สุดคือ สารสนเทศที่ได้รับไม่เหมาะสมต่อการนำไปใช้ รวมทั้งยังขาดอุปกรณ์ เครื่องมือที่เหมาะสมสำหรับคนพิการแต่ละประเภท

กมล สุประภาพงษ์, นิวัตร จารูวาระกุล, โยธิน หนูแดง, อุดมลักษณ์ กล่องพุดชา (2552) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร และนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 790 คน โดยมีการแบ่งตามหน่วยงานที่สังกัดของบุคลากร และคณะที่นักศึกษาสังกัด โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม มีมาตราส่วน 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า F-test

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านระบบการให้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับปานกลางคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการวิจัยยังพบว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน แต่การสังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกันกลับมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ในส่วนของนักศึกษาที่สังกัดต่างคณะกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมทฤษฎีและงานวิจัยจะเห็นได้ว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นความถี่ในการใช้งาน วัตถุประสงค์ในการใช้งาน จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการในด้านต่าง ๆ ตามพฤติกรรมการใช้งาน โดยเมื่อมีความพึงพอใจในการรับบริการ จะมีการบอกต่อนอกจากพฤติกรรมการใช้งานแล้ว

การพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว นอกจากส่งผลกระทบต่อคนปรกติแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อคนพิการ และยังมีคนพิการอีกจำนวนมากที่ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นจะเห็นได้ว่ารัฐบาลกำลังให้ความสำคัญในการช่วยให้คนพิการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ เพื่อให้คนพิการได้สามารถเข้าถึงและเกิดความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรัฐบาลมีการออกนโยบายด้านต่าง ๆ เพื่อให้คุณภาพชีวิตของคนพิการดีขึ้น เมื่อคนพิการยอมรับว่าเทคโนโลยีสามารถที่จะช่วยให้ลดข้อจำกัดในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับคนพิการ จะส่งผลให้เกิดการเผยแพร่ไปในกลุ่มของคนพิการ เพื่อให้คนพิการที่ไม่ทราบได้มีโอกาสในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้คนพิการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาหัวข้อเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับคุณภาพชีวิตคนพิการ กรณีศึกษา คนพิการทางการเคลื่อนไหว” ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาวิเคราะห์เป้าหมาย จุดประสงค์ และความต้องการของคนพิการ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ (2560) รายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ.2560 ประชากร (Population) ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้คนพิการทางการเคลื่อนไหว ที่มีการพักอาศัยในกรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ จำนวนทั้งสิ้น 67,761 คน

##### กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากคนพิการที่พักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากคนพิการทางการเคลื่อนไหว

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนคนพิการ แยกตามจังหวัดและเพศ

| จังหวัด       | ประเภทความพิการ  |        |        |
|---------------|------------------|--------|--------|
|               | ทางการเคลื่อนไหว |        | รวม    |
|               | ชาย              | หญิง   |        |
| กรุงเทพมหานคร | 17,908           | 14,907 | 32,815 |
| นนทบุรี       | 4,501            | 3,644  | 8,145  |
| ปทุมธานี      | 4,820            | 4,002  | 8,822  |
| สมุทรปราการ   | 6,424            | 5,555  | 11,979 |
| รวม           | 33,653           | 28,108 | 61,761 |

งานวิจัยฉบับนี้พิจารณาเลือกขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม คำนวณจากสูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง แบบทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Finite Population) โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน (Yamane, 1973, p. 725 บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2540, น. 71) กำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% หรือ 0.05 โดยจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\
 \text{โดยที่ } n &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \\
 N &= \text{จำนวนประชากรทั้งหมด} \\
 &= 61,761 \text{ คน} \\
 e &= \text{ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง} \\
 &= 0.05 \\
 \text{แทนค่าในสมการ} \\
 n &= \frac{61,761}{1 + (61,761)(0.05)^2} \\
 n &= 397
 \end{aligned}$$

จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 397 คน เพื่อแบบสอบถามซ้ำชุด จำนวน 23 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 420 คน

กลุ่มตัวอย่าง เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ โควตา (Quota sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนึงถึงสัดส่วนองค์ประกอบของประชากร โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 ประเภทความพิการ ตามการสูญเสีย คือ สูญเสียแขน สูญเสียขา และสูญเสียการทรงตัว (วิลแชร์) ประเภทความพิการละ 140 ตัวอย่าง

#### **กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ**

กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งประกอบด้วยคนพิการทางการเคลื่อนไหว จำนวน 5 คน

### **3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

#### **เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ**

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับคุณภาพชีวิตคนพิการ ของคนพิการทางการเคลื่อนไหว โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) ถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ประเภทความพิการ ระยะเวลาความพิการ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะการใช้สารสนเทศของคนพิการ ซึ่งประกอบด้วย 5 ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) ดังนี้

ข้อที่ 1 จำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน (ต่อวัน) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 2 ช่วงเวลาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน (มากที่สุด) เป็นการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 3 วัตถุประสงค์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน (มากที่สุด) เป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 4 สถานที่ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน เป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 5 อุปกรณ์ (Hardware) ที่ใช้ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน เป็นการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal scale)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้สารสนเทศของคนพิการทางการเคลื่อนไหว ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรตาม 6 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า
6. ประโยชน์ที่ได้รับ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating scale) โดยมีมาตราวัด 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนและระดับความพึงพอใจแต่ละตัวเลือก ดังนี้

|                       |              |
|-----------------------|--------------|
| ระดับการประเมิน       | ระดับคะแนน   |
| ความพึงพอใจมากที่สุด  | ระดับคะแนน 5 |
| ความพึงพอใจมาก        | ระดับคะแนน 4 |
| ความพึงพอใจปานกลาง    | ระดับคะแนน 3 |
| ความพึงพอใจน้อย       | ระดับคะแนน 2 |
| ความพึงพอใจน้อยที่สุด | ระดับคะแนน 1 |

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลผลข้อมูล โดยนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ การวิเคราะห์ ผลพิจารณา โดยมีการกำหนดเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

|           |         |                                    |
|-----------|---------|------------------------------------|
| 4.21-5.00 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด  |
| 3.41-4.20 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก        |
| 2.61-3.40 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง    |
| 1.81-2.60 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย       |
| 1.00-1.80 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อคุณภาพชีวิตคนพิการ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรตาม 7 ด้าน ดังนี้

1. ด้านร่างกาย
2. ด้านจิตใจ
3. ด้านสัมพันธภาพกับสังคม
4. ด้านสิ่งแวดล้อม
5. ด้านการบอกต่อ
6. ด้านการเผยแพร่
7. ด้านการใช้งานซ้ำ

#### **เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ**

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับคุณภาพชีวิตคนพิการ กรณีศึกษา คนพิการทางการเคลื่อนไหว ผู้ศึกษาได้ใช้แบบบันทึกการสนทนา มาเป็นส่วนหนึ่งในการวิจัย เพื่อให้งานวิจัยครั้งนี้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยบันทึกการสนทนา ผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นหลักที่ใช้ในการสนทนา ดังนี้

#### **ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล**

1. เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ความพิการ ระยะเวลาความพิการ
2. ตำแหน่งงานและหน้าที่ ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง

#### **ตอนที่ 2 ลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและความพึงพอใจ**

1. วัตถุประสงค์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศคืออะไร และมีการใช้งานเป็นอย่างไร
2. ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างไร
3. ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
4. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อคุณภาพชีวิตอย่างไร ด้านใด
5. ความต้องการในการปรับปรุงแก้ไขในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการ

## ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

### เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

ดำเนินการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพของเครื่องมือตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าแนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ จากตำราเอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาสาระตามหัวข้องานวิจัย

2. ศึกษาแบบสอบถามต่าง ๆ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบข่ายในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ตลอดจนเปรียบเทียบและปรับปรุงให้มีความเหมาะสมและทันสมัยมากยิ่งขึ้น

3. สร้างแบบสอบถามและตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) เป็นการหาค่าความเที่ยงตรงที่ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าข้อคำถามแต่ละข้อ วัดได้ตรงตามสิ่งที่ต้องการวัดเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์การเรียนรู้มากน้อย โดยใช้เกณฑ์การประเมินดังนี้

|          |    |                                           |
|----------|----|-------------------------------------------|
| ให้คะแนน | +1 | หมายถึง แน่ใจว่าข้อสอบถามวัดจุดประสงค์    |
| ให้คะแนน | 0  | หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อสอบถามวัดจุดประสงค์ |
| ให้คะแนน | -1 | หมายถึง แน่ใจว่าข้อสอบถามไม่วัดจุดประสงค์ |

แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ หาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์หรือเนื้อหา เกณฑ์การตัดสินค่า IOC ถ้ามีค่า 0.50 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงจุดประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา แสดงว่า ข้อคำถามนั้นใช้ได้ ในการวิจัยนี้ได้ขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน

4. การทดสอบความเชื่อมั่นของข้อมูล (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ Cronbach's Alpha การทดสอบความเชื่อมั่นของข้อมูล (Reliability test) ของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha) หากค่าที่ได้จากการวิเคราะห์มีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามที่จัดขึ้นนั้น มีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปทดสอบสมมติฐานและนำไปใช้ในกระบวนการวิจัยต่อไปได้ เมื่อผู้ศึกษาทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้นแบบรวมกันจะได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ได้ค่าความน่าเชื่อถือ 0.968 แสดงว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยมีความน่าเชื่อถือ

**ตารางที่ 3.2** ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม

| ตัวแปร                                                                                      | Cronbach's Alpha |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| - สถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ท่านสามารถเข้าถึงได้ง่าย<br>และมีความเหมาะสมกับความพิการ | 0.968            |
| - อุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสภาพความ<br>พิการของท่าน                    | 0.967            |

**ตารางที่ 3.3** ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว

| ตัวแปร                                                                                                           | Cronbach's Alpha |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| - เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านรับรู้ข่าวสารในด้านต่าง ๆ ได้<br>อย่างรวดเร็ว                                      | 0.967            |
| - บริการสารสนเทศช่วยให้ท่านสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว<br>เช่น อินเทอร์เน็ต โซเชียลมีเดีย (เฟสบุ๊ก, ไลน์) | 0.965            |

**ตารางที่ 3.4** ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

| ตัวแปร                                                                                      | Cronbach's Alpha |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| - อุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น มือถือ คอมพิวเตอร์ มี<br>เพียงพอต่อความต้องการของท่าน | 0.967            |
| - สถานที่ให้บริการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีเพียงพอต่อ<br>ความต้องการ                      | 0.970            |

**ตารางที่ 3.5** ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

| ตัวแปร                                                                    | Cronbach's Alpha |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------|
| - บริการเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านสามารถ รับ - ส่งข้อมูลได้<br>ตลอดเวลา | 0.966            |
| - เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่าน ไม่ขาดการติดต่อสื่อสาร                     | 0.966            |

**ตารางที่ 3.6** ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามด้านให้บริการที่มีความก้าวหน้า

| ตัวแปร                                                                                                                | Cronbach's Alpha |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| - การพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการรับ – ส่งข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น ส่งผลให้ท่านทำสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องการได้ง่ายมากขึ้น | 0.966            |
| - การพัฒนาของอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ท่านสามารถใช้งานสารสนเทศได้ง่ายมากขึ้น โดยไม่มีอุปสรรคกับความพิการ  | 0.966            |

**ตารางที่ 3.7** ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามด้านประโยชน์ที่ได้รับ

| ตัวแปร                                                                                         | Cronbach's Alpha |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| - เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในดำรงชีวิตและประสิทธิภาพในการทำงานของท่านให้ดียิ่งขึ้น | 0.966            |
| - เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่าน ลดค่าใช้จ่าย อุปสรรค และระยะเวลาในการเดินทางของท่าน             | 0.967            |

**ตารางที่ 3.8** ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามด้านร่างกาย

| ตัวแปร                                                                        | Cronbach's Alpha |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| - เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านสามารถดำรงชีวิตอิสระได้ โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น | 0.966            |
| - เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยให้การพักผ่อนของท่านทำได้ดียิ่งขึ้น              | 0.967            |

**ตารางที่ 3.9** ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามด้านจิตใจ

| ตัวแปร                                                                             | Cronbach's Alpha |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| - เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยให้ท่านสามารถตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น     | 0.967            |
| - ท่านสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการกับความเศร้า ความกังวลได้ดียิ่งขึ้น | 0.966            |

**ตารางที่ 3.10** ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามด้านสัมพันธภาพกับสังคม

| ตัวแปร                                                                                                 | Cronbach's Alpha |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| - การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยทำให้ท่านสามารถมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ กับสังคมได้ดียิ่งขึ้น | 0.967            |
| - เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยทำให้ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลรอบข้างได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย      | 0.967            |

**ตารางที่ 3.11** ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามด้านสิ่งแวดล้อม

| ตัวแปร                                                                               | Cronbach's Alpha |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| - เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านวางแผนเดินทางไปในสถานที่ต่าง ๆ ที่ต้องการได้ดียิ่งขึ้น | 0.967            |
| - ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการวางแผนการเดินทางกับตนเองได้                     | 0.967            |

**ตารางที่ 3.12** ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามด้านการบอกต่อ

| ตัวแปร                                                                                   | Cronbach's Alpha |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| - ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบอกต่อเรื่องราวต่าง ๆ แก่บุคคลรอบข้างได้เป็นอย่างดี | 0.966            |
| - เมื่อท่านได้รับบริการสารสนเทศที่มีประโยชน์ท่านต้องการบอกต่อให้กับบุคคลที่ท่านรู้จัก    | 0.966            |

**ตารางที่ 3.13** ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามด้านการเผยแพร่

| ตัวแปร                                                                                         | Cronbach's Alpha |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| - ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการช่วยเหลือผู้อื่นหรือรับความช่วยเหลือจากผู้อื่นได้         | 0.967            |
| - ท่านสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น | 0.966            |

**ตารางที่ 3.14** ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามด้านการใช้งานซ้ำ

| ตัวแปร                                                                               | Cronbach's Alpha |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| - ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจากสถานที่ต่าง ๆ เมื่อท่านต้องการได้ตลอดเวลา         | 0.966            |
| - ท่านสามารถนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบันทึก จดจำเรื่องราวต่าง ๆ ที่ต้องการได้ดียิ่งขึ้น | 0.966            |

5. นำแบบสอบถามไปทดสอบใช้ (Try out) กับคนพิการที่มีใช้กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสอดคล้องในแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่า  $\alpha = 0.968$  ตามหลักสูตรของครอนบัค (Cronbach)

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการจัดทำแบบบันทึกการสนทนา ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ ทฤษฎี แนวคิด และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการ
2. กำหนดประเด็นคำถามหลักให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ของการวิจัย
3. กำหนดประเด็นคำถามเพื่อใช้ในการสนทนา

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บดังนี้

1. ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคนพิการ โดยการแจกแบบสอบถามให้กับคนพิการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งหมด 420 ชุด พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดให้กับผู้พิการที่ตอบแบบสอบถามและการศึกษารวบรวมข้อมูล
2. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ทำการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลแบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามที่ได้รับมา ทำการวิเคราะห์หาค่าสถิติด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Pack for the Social Sciences) Version 19 แล้วทำการวิเคราะห์และนำผลที่ได้จากการคำนวณมาวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายและสมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า

#### การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากการบันทึกการสนทนา โดยนำเนื้อหาที่ได้จากการสนทนามาทำการวิเคราะห์ จัดหมวดหมู่ และทำการเขียนสรุปผลการสนทนา เป็นการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

เมื่อผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้นำข้อมูลมาทำการลงรหัส และนำมาประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติ SPSS (Statistical Pack for the Social Sciences) Version 19 ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการนำเสนอและสรุปผลในการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้การคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

เป็นสถิติที่ใช้ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล เช่น ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : SD)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้วิธีทดสอบค่า (t-test) Independent ว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่

2.2 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

2.3 ทดสอบหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว

โดยกำหนดการยอมรับสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในการแปลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง 1 โดยค่าในตารางหากมีค่าติดลบ (-) จะมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน หากมีค่าบวก (+) จะความสัมพันธ์กันทางเส้นตรงในทิศทางเดียวกันหรือแปรผันต่อกัน แต่หากมีค่าเป็น 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน โดยเครื่องหมายบอกทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปร และตัวเลขบอกค่าความสัมพันธ์ การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ (Cohen, 1988) มีความหมายดังนี้

|              |                       |
|--------------|-----------------------|
| ระดับต่ำ     | $r = 0.10$ ถึง $0.29$ |
| ระดับปานกลาง | $r = 0.30$ ถึง $0.49$ |
| ระดับสูง     | $r = 0.50$ ถึง $1.00$ |



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

การศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับคุณภาพชีวิตคนพิการ กรณีศึกษา คนพิการทางการเคลื่อนไหว ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตคนพิการ วิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตคนพิการจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 4 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของคนพิการทางการเคลื่อนไหว ประกอบด้วย เพศ อายุ ประเภทความพิการ ระยะเวลาของความพิการ การศึกษา รายได้ อาชีพ

**ส่วนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

**ส่วนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและคุณภาพชีวิต

**ส่วนที่ 4** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

**ส่วนที่ 5** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

**สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ แทนความหมาย ดังต่อไปนี้

|           |     |                                                                            |
|-----------|-----|----------------------------------------------------------------------------|
| n         | แทน | จำนวนตัวอย่าง                                                              |
| f         | แทน | ความถี่                                                                    |
| %         | แทน | ร้อยละ                                                                     |
| $\bar{x}$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)                                           |
| SD        | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน                                                       |
| t         | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่าง                                    |
| F         | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่าง                                    |
| r         | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) |
| p         | แทน | ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ                                     |
| LSD       | แทน | ค่าต่อผลนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มตัวอย่าง                      |
| Sig.      | แทน | ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ                                                |

#### 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคนพิการทางการเคลื่อนไหว เพศ อายุ ลักษณะความพิการ ระยะเวลาความพิการ การศึกษา รายได้และอาชีพ แสดงให้เห็นถึงผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ความถี่ และร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 294        | 70     |
| หญิง | 126        | 30     |
| รวม  | 420        | 100    |

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 420 คน จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นชาย มีจำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 70 และเป็นหญิง 126 คน คิดเป็นร้อยละ 30

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

| อายุ                 | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า 26 ปี        | 82         | 19.5   |
| 26 - 35 ปี           | 158        | 37.6   |
| 36 - 45 ปี           | 139        | 33.1   |
| 46 - 55 ปี           | 29         | 6.9    |
| มากกว่า 55 ปี ขึ้นไป | 12         | 2.9    |
| รวม                  | 420        | 100    |

จากตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 26-35 ปี 158 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมา อายุ 36-45 ปี 139 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 26 ปี 82 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 46-55 ปี 29 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 และมากกว่า 55 ปี ขึ้นไป 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี และส่วนน้อยมีอายุมากกว่า 55 ปีขึ้น

**ตารางที่ 4.3** จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกประเภทความพิการ

| ประเภทความพิการ           | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------|
| สูญเสียแขน                | 140        | 33.33  |
| สูญเสียขา                 | 140        | 33.33  |
| สูญเสียการทรงตัว(วีลแชร์) | 140        | 33.33  |
| รวม                       | 420        | 99.99  |

จากตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ จำแนกตามประเภทความพิการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สูญเสียแขน ขา และการทรงตัว (วีลแชร์) คิดเป็นร้อยละ 33.33 เท่ากัน

**ตารางที่ 4.4** จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกระยะเวลาของความพิการ

| ระยะเวลาความพิการ    | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า 6 ปี         | 52         | 12.4   |
| 6-10 ปี              | 78         | 18.6   |
| 11-15 ปี             | 56         | 13.3   |
| 16-20 ปี             | 86         | 20.5   |
| มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป | 148        | 35.2   |
| รวม                  | 420        | 100    |

จากตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ จำแนกตามระยะเวลาของความพิการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพิการมากกว่า 20 ปีขึ้นไป 148 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองลงมา มีความพิการ 16-20 ปี 86 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ระยะเวลาความพิการ 6-10 ปี 78 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 ระยะเวลาความพิการ 11-15 ปี 56 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และต่ำกว่า 6 ปี 52 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4

**ตารางที่ 4.5** จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------|------------|--------|
| ไม่ได้เรียน   | 10         | 2.4    |
| ประถมศึกษา    | 34         | 8.1    |
| มัธยมศึกษา    | 165        | 39.3   |
| ปวช. – ปวส.   | 80         | 19.0   |
| ปริญญาตรี     | 118        | 28.1   |
| ปริญญาโท      | 13         | 3.1    |
| รวม           | 420        | 100    |

จากตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา 165 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาระดับปริญญาตรี 118 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 ระดับการศึกษา ปวช.-ปวส. 80 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 ระดับการศึกษาประถมศึกษา 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ระดับการศึกษาปริญญาโท 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 และไม่ได้เรียน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

**ตารางที่ 4.6** จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

| รายได้            | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 106        | 25.2   |
| 5,001-10,000 บาท  | 143        | 34.0   |
| 10,001-15,000 บาท | 63         | 15.0   |
| 15,000-20,000 บาท | 41         | 9.8    |
| 20,001-25,000 บาท | 42         | 10.0   |
| 25,001 บาท ขึ้นไป | 25         | 6.0    |
| รวม               | 420        | 100    |

จากตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท 143 คน คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 106 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 รายได้ 10,001-15,000 บาท 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 รายได้ 20,001-25,000 บาท 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.0

**ตารางที่ 4.7** จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ                               | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------------|------------|--------|
| ไม่ได้ประกอบอาชีพ (ว่างงาน)         | 77         | 18.3   |
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการ | 39         | 9.3    |
| พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน          | 143        | 34.0   |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว                 | 35         | 8.3    |
| ค้าขายทั่วไป                        | 57         | 13.6   |
| นักเรียน/นักศึกษา                   | 61         | 14.5   |
| อื่น ๆ                              | 8          | 1.9    |
| รวม                                 | 420        | 100    |

จากตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา ไม่ได้ประกอบอาชีพ (ว่างงาน) 77 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา 61 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ค้าขายทั่วไป 57 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการ 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ประกอบธุรกิจส่วนตัว 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และอื่น ๆ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

**ตารางที่ 4.8** จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั่วโมงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

| ชั่วโมงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------|------------|--------|
| น้อยกว่า 1 ชั่วโมง             | 13         | 3.1    |
| 1-2 ชั่วโมง                    | 94         | 22.4   |
| 3 ชั่วโมง                      | 143        | 34.0   |
| 5 – 6 ชั่วโมง                  | 93         | 22.1   |
| 7 – 8 ชั่วโมง                  | 50         | 11.9   |
| มากกว่า 8 ชั่วโมง              | 27         | 6.4    |
| รวม                            | 420        | 100    |

จากตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามชั่วโมงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีชั่วโมงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 3-4 ชั่วโมง 143 คน คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมามีชั่วโมงการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศ 1-2 ชั่วโมง 94 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 ชั่วโมงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 5-6 ชั่วโมง 93 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 ชั่วโมงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 7-8 ชั่วโมง 50 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 ชั่วโมงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่า 8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 6.4 และชั่วโมงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อยกว่า 1 ชั่วโมง 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1

**ตารางที่ 4.9** จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

| ช่วงเวลาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------|------------|--------|
| 06.01-12.00                     | 34         | 8.1    |
| 12.01-18.00                     | 166        | 39.5   |
| 18.01-24.00                     | 218        | 51.9   |
| 24.01-06.00                     | 2          | 0.5    |
| รวม                             | 420        | 100    |

จากตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามช่วงเวลาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเวลา 18.01-24.00 จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 รองลงมาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเวลา 12.01-18.00 จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 ช่วงเวลา 06.01 จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 และช่วงเวลา 24.01-06.00 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

**ตารางที่ 4.10** จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกประเภทการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

| ประเภทการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ        | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------------|------------|--------|
| คู่มือ/เอกสาร                        | 21         | 5.0    |
| โอกาสในการทำงาน                      | 67         | 16.0   |
| สนทนา/Chat/Vdo call/Voice call       | 89         | 21.2   |
| ค้นคว้า/สืบค้นข้อมูล                 | 74         | 17.6   |
| ความบันเทิง ดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกมส์ | 126        | 30.0   |
| ซื้อ/ขายสินค้า,ธุรกรรมทางการเงิน     | 39         | 9.3    |
| อื่น ๆ                               | 4          | 1.0    |
| รวม                                  | 420        | 100    |

จากตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านความบันเทิง ดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกมส์ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมา ด้านสนทนา, Chat, Vdo call, Voice call จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 ด้านค้นคว้า สืบค้นข้อมูล จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 ด้านโอกาสในการทำงาน จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ด้านซื้อ/ขายสินค้า ธุรกิจทางการเงิน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ด้านดูแลรักษาสุขภาพ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และ อื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1

**ตารางที่ 4.11** จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ในการใช้งาน

| สถานที่                         | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------|------------|--------|
| ที่พักอาศัย                     | 203        | 48.3   |
| ที่ทำงาน                        | 50         | 11.9   |
| โรงเรียน/มหาวิทยาลัย            | 30         | 7.1    |
| สถานที่ให้บริการ Internet       | 4          | 1.0    |
| ใช้ได้ทุกที่ เมื่อต้องการใช้งาน | 128        | 30.5   |
| อื่น ๆ                          | 5          | 1.2    |
| รวม                             | 420        | 100    |

จากตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานที่ในการใช้งานเทคโนโลยี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในที่พักอาศัย จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาใช้งานได้ทุกที่ เมื่อต้องการใช้งาน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 ใช้งานที่ทำงาน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 ใช้งานที่โรงเรียน มหาวิทยาลัย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 อื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 และใช้งานในสถานที่ให้บริการ Internet จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1

**ตารางที่ 4.12** จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

| อุปกรณ์             | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ | 56         | 13.3   |
| มือถือสมาร์ทโฟน     | 339        | 81.0   |
| โน้ตบุ๊ก            | 22         | 5      |
| อื่น ๆ              | 3          | .7     |
| รวม                 | 420        | 100    |

จากตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามอุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้มือถือสมาร์ทโฟน ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 339 คน คิดเป็นร้อยละ 81 รองลงมาใช้คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ใช้โน้ตบุ๊ก จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และอื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

**ส่วนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และคุณภาพชีวิต

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และแปลความหมายของผลข้อมูลที่ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

**ตารางที่ 4.13** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวม

| ความพึงพอใจของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ | ระดับความพึงพอใจ |      |                  |
|----------------------------------------------------------------|------------------|------|------------------|
|                                                                | $\bar{x}$        | SD   | ระดับความพึงพอใจ |
| ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม                                 | 3.67             | 0.80 | มาก              |
| ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว                                | 4.42             | 0.57 | มากที่สุด        |
| ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ                                   | 3.54             | 0.85 | มาก              |
| ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง                                 | 4.28             | 0.59 | มากที่สุด        |
| ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า                              | 4.25             | 0.60 | มากที่สุด        |
| ด้านประโยชน์ที่ได้รับ                                          | 4.26             | 0.58 | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 4.13 พบว่าภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านความพึงพอใจ ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 รองลงมาคือความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85

**ตารางที่ 4.14** จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคณพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม

| ด้านการให้บริการ<br>อย่างเสมอภาคและ<br>เท่าเทียม                                                           | วิธี<br>แจก<br>แจง | ระดับความพึงพอใจ |               |              |              |                | $\bar{x}$ | SD   | แปล<br>ผล |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|---------------|--------------|--------------|----------------|-----------|------|-----------|
|                                                                                                            |                    | มาก<br>ที่สุด    | มาก           | ปาน<br>กลาง  | น้อย         | น้อย<br>ที่สุด |           |      |           |
| 1.สถานที่ในการใช้<br>เทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ท่านสามารถเข้าถึงได้<br>ง่ายและมีความ<br>เหมาะสมกับความ<br>พิการ | จำนวน<br>ร้อยละ    | 89<br>(21.2)     | 208<br>(49.5) | 89<br>(21.2) | 26<br>(6.2)  | 8<br>(1.9)     | 3.82      | 0.90 | มาก       |
| 2. อุปกรณ์ที่ใช้<br>เทคโนโลยีสารสนเทศ<br>มีความเหมาะสมกับ<br>สภาพความพิการของ<br>ท่าน                      | จำนวน<br>ร้อยละ    | 100<br>(23.8)    | 153<br>(36.4) | 69<br>(16.4) | 65<br>(15.5) | 33<br>(7.9)    | 3.53      | 1.22 | มาก       |
| รวมด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม                                                                |                    |                  |               |              |              |                | 3.67      | 0.80 | มาก       |

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียม อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากทั้ง 2 ข้อ คือ สถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ท่านสามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีความเหมาะสมกับความพิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 ข้อ อุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสภาพความพิการของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.22

**ตารางที่ 4.15** จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ  
คนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการให้บริการ  
สะดวกและรวดเร็ว

| ด้านการให้บริการ<br>สะดวกและรวดเร็ว                                                                                                | วิธี<br>แจก<br>แจง | ระดับความพึงพอใจ |               |             |            |                | $\bar{x}$ | SD   | แปล<br>ผล     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|---------------|-------------|------------|----------------|-----------|------|---------------|
|                                                                                                                                    |                    | มาก<br>ที่สุด    | มาก           | ปาน<br>กลาง | น้อย       | น้อย<br>ที่สุด |           |      |               |
| 1. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่าน<br>รับรู้ข่าวสารในด้าน<br>ต่างๆ ได้อย่าง<br>รวดเร็ว                                                | จำนวน<br>ร้อยละ    | 201<br>(47.9)    | 197<br>(46.9) | 21<br>(5.0) | 1<br>(0.2) | -              | 4.42      | 0.59 | มาก<br>ที่สุด |
| 2. บริการ<br>สารสนเทศช่วยให้<br>ท่านสามารถ<br>ติดต่อสื่อสารได้อย่าง<br>รวดเร็วเช่น<br>อินเทอร์เน็ต โซเชียล<br>มีเดีย(เฟซบุ๊ก,ไลน์) | จำนวน<br>ร้อยละ    | 215<br>(51.2)    | 172<br>(41.0) | 31<br>(7.4) | 2<br>(0.5) | -              | 4.43      | 0.65 | มาก<br>ที่สุด |
| รวมด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว                                                                                                 |                    |                  |               |             |            |                | 4.42      | 0.57 | มาก<br>ที่สุด |

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทั้ง 2 ข้อ คือ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านรับรู้ข่าวสารในด้านต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 ข้อบริการสารสนเทศช่วยให้ท่านสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว เช่น อินเทอร์เน็ต โซเชียลมีเดีย (เฟสบุ๊ก, ไลน์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

**ตารางที่ 4.16** จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ  
คนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการให้บริการ  
อย่างเพียงพอ

| ด้านการให้บริการ<br>อย่างเพียงพอ                                                                                | วิธี<br>แจก<br>แจง | ระดับความพึงพอใจ |        |             |        |                | $\bar{x}$ | SD   | แปล<br>ผล   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|--------|-------------|--------|----------------|-----------|------|-------------|
|                                                                                                                 |                    | มาก<br>ที่สุด    | มาก    | ปาน<br>กลาง | น้อย   | น้อย<br>ที่สุด |           |      |             |
| 1. อุปกรณ์ที่ใช้<br>เทคโนโลยีสาร<br>สนเทศ เช่น มือ<br>ถือ คอมพิวเตอร์<br>มีเพียงพอต่อ<br>ความต้องการ<br>ของท่าน | จำนวน              | 81               | 240    | 79          | 10     | 10             | 3.89      | 0.82 | มาก         |
|                                                                                                                 | ร้อยละ             | (19.3)           | (57.1) | (18.8)      | (2.4)  | (2.4)          |           |      |             |
| 2. สถานที่ให้<br>บริการในการใช้<br>เทคโนโลยีสาร<br>สนเทศมีเพียงพอ<br>ต่อความต้องการ                             | จำนวน              | 45               | 170    | 91          | 56     | 58             | 3.21      | 1.21 | ปาน<br>กลาง |
|                                                                                                                 | ร้อยละ             | (10.7)           | (40.5) | (21.7)      | (13.3) | (13.8)         |           |      |             |
| รวมด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ                                                                                 |                    |                  |        |             |        |                | 3.54      | 0.85 | มาก         |

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากในข้ออุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น มือถือ คอมพิวเตอร์ มีเพียงพอต่อความต้องการของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 รองลงมา สถานที่ให้บริการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.21

**ตารางที่ 4.17** จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ  
คนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการให้บริการ  
อย่างต่อเนื่อง

| ด้านการให้บริการ<br>อย่างต่อเนื่อง                                                        | วิธี<br>แจก<br>แจง | ระดับความพึงพอใจ |               |              |            |                | $\bar{x}$ | SD   | แปล<br>ผล     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|---------------|--------------|------------|----------------|-----------|------|---------------|
|                                                                                           |                    | มาก<br>ที่สุด    | มาก           | ปาน<br>กลาง  | น้อย       | น้อย<br>ที่สุด |           |      |               |
| 1.บริการ<br>เทคโนโลยีสาร<br>สนเทศช่วยให้ท่าน<br>สามารถ รับ – ส่ง<br>ข้อมูลได้ตลอด<br>เวลา | จำนวน<br>ร้อยละ    | 176<br>(41.9)    | 199<br>(47.4) | 44<br>(10.5) | 1<br>(0.2) | -              | 4.31      | 0.66 | มาก<br>ที่สุด |
| 2.เทคโนโลยีสาร<br>สนเทศช่วยให้ท่าน<br>ไม่ขาดการติดต่อ<br>สื่อสาร                          | จำนวน<br>ร้อยละ    | 165<br>(39.3)    | 208<br>(9.5)  | 40<br>(9.5)  | 7<br>(1.7) | -              | 4.26      | 0.69 | มาก<br>ที่สุด |
| รวมด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง                                                         |                    |                  |               |              |            |                | 4.28      | 0.59 | มาก<br>ที่สุด |

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทั้ง 2 ข้อ คือ บริการเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านสามารถ รับ - ส่งข้อมูลได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 รองลงมา ข้อเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านไม่ขาดการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

**ตารางที่ 4.18** จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

| ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า                                                                                      | วิธี แจกแจง     | ระดับความพึงพอใจ |               |              |            |            | $\bar{x}$ | SD   | แปลผล     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|--------------|------------|------------|-----------|------|-----------|
|                                                                                                                        |                 | มากที่สุด        | มาก           | ปานกลาง      | น้อย       | น้อยที่สุด |           |      |           |
| 1. การพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการรับ - ส่งข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น ส่งผลให้ท่านทำสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องการได้ง่ายมากขึ้น | จำนวน<br>ร้อยละ | 167<br>(39.8)    | 202<br>(48.1) | 49<br>(11.7) | 1<br>(0.2) | 1<br>(0.2) | 4.27      | 0.68 | มากที่สุด |
| 2. การพัฒนาของอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ท่านสามารถใช้งานสารสนเทศได้ง่ายมากขึ้น โดยไม่มีอุปสรรคกับความพิการ | จำนวน<br>ร้อยละ | 146<br>(34.8)    | 226<br>(53.8) | 47<br>(11.2) | 1<br>(0.2) | -          | 4.23      | 0.64 | มากที่สุด |
| รวมด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า                                                                                   |                 |                  |               |              |            |            | 4.25      | 0.59 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทั้ง 2 ข้อ คือ การพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการรับ-ส่งข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น ส่งผลให้ท่านทำสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องการได้ง่ายมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 และข้อการพัฒนาของอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ท่านสามารถใช้งานสารสนเทศได้ง่ายมากขึ้น โดยไม่มีอุปสรรคกับความพิการมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64

**ตารางที่ 4.19** จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านประโยชน์ที่ได้รับ

| ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า                                                           | วิธีแจกแจง | ระดับความพึงพอใจ |       |         |      |            | $\bar{x}$ | SD   | แปลผล     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|-------|---------|------|------------|-----------|------|-----------|
|                                                                                             |            | มากที่สุด        | มาก   | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |           |      |           |
| 1. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในดำรงชีวิตและประสิทธิภาพในการทำงานของท่านให้ดีขึ้น | จำนวน      | 158              | 230   | 31      | 1    | -          | 4.30      | 0.61 | มากที่สุด |
|                                                                                             | ร้อยละ     | 37.6%            | 54.8% | 7.4%    | 0.2% | -          |           |      |           |
| 2. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่าน ลดค่าใช้จ่ายอุปกรณ์ และระยะเวลาในการเดินทางของท่าน          | จำนวน      | 161              | 198   | 57      | 4    | -          | 4.23      | 0.71 | มากที่สุด |
|                                                                                             | ร้อยละ     | 38.3%            | 47.1% | 13.6%   | 1.0% | -          |           |      |           |
| รวมด้านประโยชน์ที่ได้รับ                                                                    |            |                  |       |         |      |            | 4.26      | 0.58 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทั้ง 2 ข้อ คือ ข้อเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในดำรงชีวิตและประสิทธิภาพในการทำงานของท่านให้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 และข้อเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่าน ลดค่าใช้จ่าย อุปสรรค และระยะเวลาในการเดินทางของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

**ส่วนที่ 4** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

**ตารางที่ 4.20** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวม

| คุณภาพชีวิตของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ | ระดับความคิดเห็น |      |                  |
|----------------------------------------------------------------|------------------|------|------------------|
|                                                                | $\bar{x}$        | SD   | ระดับความคิดเห็น |
| ด้านร่างกาย                                                    | 3.98             | 0.67 | มาก              |
| ด้านจิตใจ                                                      | 4.01             | 0.67 | มาก              |
| ด้านสัมพันธภาพกับสังคม                                         | 4.23             | 0.61 | มากที่สุด        |
| ด้านสิ่งแวดล้อม                                                | 4.00             | 0.73 | มาก              |
| ด้านการบอกต่อ                                                  | 4.18             | 0.64 | มาก              |
| ด้านการเผยแพร่                                                 | 4.16             | 0.64 | มาก              |
| ด้านการใช้งานซ้ำ                                               | 4.22             | 0.67 | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 4.20 พบว่าภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านสัมพันธภาพกับสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 รองลงมาคือด้านการใช้งานซ้ำ มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 ด้านการบอกต่อ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 ด้านการเผยแพร่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.16 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 ด้านร่างกาย มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 ด้านจิตใจ มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 และด้านสิ่งแวดล้อม มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74

**ตารางที่ 4.21** จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ  
 คนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านร่างกาย

| ด้านร่างกาย                                                                                       | วิธี<br>แจก<br>แจง | ระดับความคิดเห็น |               |              |             |                | $\bar{x}$ | SD   | แปล<br>ผล |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|---------------|--------------|-------------|----------------|-----------|------|-----------|
|                                                                                                   |                    | มาก<br>ที่สุด    | มาก           | ปาน<br>กลาง  | น้อย        | น้อย<br>ที่สุด |           |      |           |
| 1. เทคโนโลยี<br>สารสนเทศช่วยให้<br>ท่านสามารถ<br>ดำรงชีวิตอิสระได้<br>โดยไม่ต้องพึ่งพา<br>ผู้อื่น | จำนวน<br>ร้อยละ    | 113<br>(26.9)    | 199<br>(47.4) | 93<br>(22.1) | 12<br>(2.9) | 3<br>(0.7)     | 3.97      | 0.81 | มาก       |
| 2. เทคโนโลยี<br>สารสนเทศมีส่วน<br>ช่วยให้การ<br>พักผ่อนของท่าน<br>ทำได้ดียิ่งขึ้น                 | จำนวน<br>ร้อยละ    | 114<br>(27.1)    | 202<br>(48.1) | 94<br>(22.4) | 7<br>(1.7)  | 3<br>0.7%      | 3.99      | 0.79 | มาก       |
| รวมด้านร่างกาย                                                                                    |                    |                  |               |              |             |                | 3.98      | 0.67 | มาก       |

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านร่างกาย อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตระดับมากทั้ง 2 ข้อ คือ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านสามารถดำรงชีวิตอิสระได้ โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 และข้อเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยให้การพักผ่อนของท่านทำได้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79

**ตารางที่ 4.22** จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ  
 คนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านจิตใจ

| ด้านจิตใจ                                                                                              | วิธี<br>แจก<br>แจง | ระดับความคิดเห็น |               |              |             |                | $\bar{x}$ | SD   | แปล<br>ผล |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|---------------|--------------|-------------|----------------|-----------|------|-----------|
|                                                                                                        |                    | มาก<br>ที่สุด    | มาก           | ปาน<br>กลาง  | น้อย        | น้อย<br>ที่สุด |           |      |           |
| 1. เทคโนโลยี<br>สารสนเทศ<br>สามารถทำให้ท่าน<br>รู้สึกผ่อนคลายได้<br>เมื่อท่านรู้สึกมี<br>ความเครียด    | จำนวน<br>ร้อยละ    | 128<br>(30.5)    | 214<br>(51.0) | 69<br>(16.4) | 7<br>(1.7)  | 2<br>(0.5)     | 4.09      | 0.75 | มาก       |
| 2. ท่านสามารถนำ<br>เทคโนโลยีสาร<br>สนเทศมาใช้ในการ<br>จัดการกับความเศร้า<br>ความกังวลได้ดียิ่ง<br>ขึ้น | จำนวน<br>ร้อยละ    | 99<br>(23.6)     | 217<br>(51.7) | 88<br>(21.0) | 10<br>(2.4) | 6<br>(1.4)     | 3.94      | 0.81 | มาก       |
| รวมด้านจิตใจ                                                                                           |                    |                  |               |              |             |                | 4.01      | 0.67 | มาก       |

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านจิตใจ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตระดับมากที่สุดทั้ง 2 ข้อ คือ ข้อเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถทำให้ท่านรู้สึกผ่อนคลายได้ เมื่อท่านรู้สึกมีความเครียด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 และข้อท่านสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการกับความเศร้า ความกังวลได้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81

**ตารางที่ 4.23** จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของคน  
พิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านสัมพันธภาพกับสังคม

| ด้านสัมพันธภาพ<br>กับสังคม                                                                                                          | วิธี<br>แจก<br>แจง | ระดับความคิดเห็น |        |             |       |                | $\bar{x}$ | SD   | แปล<br>ผล     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|--------|-------------|-------|----------------|-----------|------|---------------|
|                                                                                                                                     |                    | มาก<br>ที่สุด    | มาก    | ปาน<br>กลาง | น้อย  | น้อย<br>ที่สุด |           |      |               |
| 1. การใช้<br>เทคโนโลยี<br>สารสนเทศมีส่วน<br>ช่วยทำให้ท่าน<br>สามารถมีส่วนร่วม<br>ในการทำกิจกรรม<br>ต่าง ๆ กับสังคมได้<br>ดียิ่งขึ้น | จำนวน              | 137              | 208    | 72          | 3     | -              | 4.14      | 0.71 | มาก           |
|                                                                                                                                     | ร้อยละ             | (32.6)           | (49.5) | (17.1)      | (0.7) | -              |           |      |               |
| 2. เทคโนโลยีสาร<br>สนเทศมีส่วนช่วย<br>ทำให้ท่านสามารถ<br>ติดต่อสื่อสารกับ<br>บุคคลรอบข้างได้<br>อย่างรวดเร็วและ<br>ง่ายดาย          | จำนวน              | 189              | 190    | 33          | 8     | -              | 4.33      | 0.70 | มาก           |
|                                                                                                                                     | ร้อยละ             | (45.0)           | (45.2) | (7.9)       | (1.9) | -              |           |      | ที่สุด        |
| รวมด้านสัมพันธภาพกับสังคม                                                                                                           |                    |                  |        |             |       |                | 4.23      | 0.61 | มาก<br>ที่สุด |

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสัมพันธภาพกับสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตระดับมากที่สุด คือ เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยทำให้ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลรอบข้างได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 รองลงมาข้อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยทำให้ท่านสามารถมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ กับสังคมได้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

**ตารางที่ 4.24** จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ  
 คนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านสิ่งแวดล้อม

| ด้านสิ่งแวดล้อม                                                                                           | วิธี<br>แจก<br>แจง | ระดับความคิดเห็น |               |              |             |                | $\bar{x}$ | SD   | แปล<br>ผล |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|---------------|--------------|-------------|----------------|-----------|------|-----------|
|                                                                                                           |                    | มากที่สุด        | มาก           | ปาน<br>กลาง  | น้อย        | น้อย<br>ที่สุด |           |      |           |
| 1. เทคโนโลยี<br>สารสนเทศช่วย<br>ให้ท่านวางแผน<br>เดินทางไปใน<br>สถานที่ต่าง ๆ ที่<br>ต้องการได้ดียิ่งขึ้น | จำนวน<br>ร้อยละ    | 132<br>(31.4)    | 194<br>(46.2) | 76<br>(18.1) | 17<br>(4.0) | 1<br>(0.2)     | 4.05      | 0.82 | มาก       |
| 2. ท่านสามารถใช้<br>เทคโนโลยีสาร<br>สนเทศในการวาง<br>แผนการเดินทาง<br>กับตนเองได้                         | จำนวน<br>ร้อยละ    | 100<br>(23.8)    | 219<br>(52.1) | 88<br>(21.0) | 9<br>(2.1)  | 4<br>(1.0)     | 3.96      | 0.78 | มาก       |
| รวมด้านสิ่งแวดล้อม                                                                                        |                    |                  |               |              |             |                | 4.00      | 0.73 | มาก       |

จากตารางที่ 4.24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตระดับมาก ทั้ง 2 ข้อ คือ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านวางแผนเดินทางไปในสถานที่ต่าง ๆ ที่ต้องการได้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 และข้อท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการวางแผนการเดินทางกับตนเองได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78

ตารางที่ 4.25 จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ  
 คนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการบอกต่อ

| ด้านการบอกต่อ                                                                                                     | วิธี<br>แจก<br>แจง | ระดับความคิดเห็น |        |             |       |                | $\bar{x}$ | SD   | แปล<br>ผล |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|--------|-------------|-------|----------------|-----------|------|-----------|
|                                                                                                                   |                    | มาก<br>ที่สุด    | มาก    | ปาน<br>กลาง | น้อย  | น้อย<br>ที่สุด |           |      |           |
| 1. ท่านสามารถใช้<br>เทคโนโลยีสาร<br>สนเทศในการ<br>บอกต่อเรื่องราว<br>ต่าง ๆ แก่บุคคล<br>รอบข้างได้เป็น<br>อย่างดี | จำนวน              | 139              | 218    | 59          | 4     | -              | 4.17      | 0.69 | มาก       |
|                                                                                                                   | ร้อยละ             | (33.1)           | (51.9) | (14.0)      | (1.0) | -              |           |      |           |
| 2. เมื่อท่านได้รับ<br>บริการสารสนเทศที่<br>มีประโยชน์ท่าน<br>ต้องการบอกต่อ<br>ให้กับบุคคลที่ท่าน<br>รู้จัก        | จำนวน              | 152              | 205    | 52          | 11    | -              | 4.19      | 0.74 | มาก       |
|                                                                                                                   | ร้อยละ             | (36.2)           | (48.8) | (12.4)      | (2.6) | -              |           |      |           |
| รวมด้านด้านการบอกต่อ                                                                                              |                    |                  |        |             |       |                | 4.18      | 0.64 | มาก       |

จากตารางที่ 4.25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบอกต่อ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ ข้อท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบอกต่อเรื่องราวต่าง ๆ แก่บุคคลรอบข้างได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 และข้อเมื่อท่านได้รับบริการสารสนเทศที่มีประโยชน์ท่านต้องการบอกต่อให้กับบุคคลที่ท่านรู้จัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

ตารางที่ 4.26 จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ  
คนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการเผยแพร่

| ด้านการเผยแพร่                                                                                                              | วิธี   | ระดับความคิดเห็น |        |             |       |                | $\bar{x}$ | SD   | แปลผล     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------|--------|-------------|-------|----------------|-----------|------|-----------|
|                                                                                                                             |        | มาก<br>ที่สุด    | มาก    | ปาน<br>กลาง | น้อย  | น้อย<br>ที่สุด |           |      |           |
| 1. ท่านสามารถใช้<br>เทคโนโลยีสาร<br>สนเทศในการ<br>ช่วยเหลือผู้อื่น<br>หรือรับความ<br>ช่วยเหลือจากผู้อื่น<br>ได้             | จำนวน  | 127              | 215    | 70          | 4     | 4              | 4.09      | 0.76 | มาก       |
|                                                                                                                             | ร้อยละ | (30.2)           | (51.2) | (16.7)      | (1.0) | (1.0)          |           |      |           |
| 2. ท่านสามารถ<br>นำเทคโนโลยีสาร<br>สนเทศมาช่วยใน<br>การเรียนรู้<br>เรื่องราวต่าง ๆ ได้<br>อย่างมี<br>ประสิทธิภาพมาก<br>ขึ้น | จำนวน  | 162              | 205    | 46          | 7     | -              | 4.24      | 0.71 | มากที่สุด |
|                                                                                                                             | ร้อยละ | (38.6)           | (48.8) | (11.0)      | (1.7) | -              |           |      |           |
| รวมด้านการเผยแพร่                                                                                                           |        |                  |        |             |       |                | 4.16      | 0.64 | มาก       |

จากตารางที่ 4.26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการเผยแพร่ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตระดับมากที่สุด คือ ข้อท่านสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 และผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตระดับมาก คือ ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการช่วยเหลือผู้อื่นหรือรับความช่วยเหลือจากผู้อื่นได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76

ตารางที่ 4.27 จำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ  
 คนพิการทางการเคลื่อนไหวในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการใช้งานซ้ำ

| ด้านการใช้งานซ้ำ                                                                                        | วิธี<br>แจก<br>แจง | ระดับความคิดเห็น |               |              |            |                | $\bar{x}$ | SD   | แปล<br>ผล |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|---------------|--------------|------------|----------------|-----------|------|-----------|
|                                                                                                         |                    | มาก<br>ที่สุด    | มาก           | ปาน<br>กลาง  | น้อย       | น้อย<br>ที่สุด |           |      |           |
| 1. ท่านสามารถ<br>ใช้เทคโนโลยี<br>สารสนเทศจาก<br>สถานที่ต่าง ๆ เมื่อ<br>ท่านต้องการได้<br>ตลอดเวลา       | จำนวน<br>ร้อยละ    | 156<br>(37.1)    | 195<br>(46.4) | 60<br>(14.3) | 9<br>(2.1) | -              | 4.19      | 0.75 | มาก       |
| 2. ท่านสามารถ<br>นำเทคโนโลยีมา<br>ช่วยในการบันทึก<br>จดจำเรื่องราวต่าง<br>ๆ ที่ต้องการได้ดี<br>ยิ่งขึ้น | จำนวน<br>ร้อยละ    | 169<br>(40.2)    | 199<br>(47.4) | 45<br>(10.7) | 6<br>(1.4) | 1<br>(0.2)     | 4.26      | 0.72 | มากที่สุด |
| รวมด้านการใช้งานซ้ำ                                                                                     |                    |                  |               |              |            |                | 4.22      | 0.67 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้งานซ้ำ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตระดับมากที่สุด คือ ข้อท่านสามารถนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบันทึก จดจำเรื่องราวต่าง ๆ ที่ต้องการได้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 และผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตระดับมาก คือ ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจากสถานที่ต่าง ๆ เมื่อท่านต้องการได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

$H_0$ : เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 แสดงข้อมูลการทดสอบประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามเพศ

| ความพึงพอใจในการใช้                         |      | t-test for Equality Mean |      |       |     |        |  |
|---------------------------------------------|------|--------------------------|------|-------|-----|--------|--|
| เทคโนโลยีสารสนเทศ                           | เพศ  | $\bar{x}$                | SD   | t     | df  | Sig.   |  |
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม | ชาย  | 3.66                     | 0.78 | -0.41 | 418 | 0.052  |  |
|                                             | หญิง | 3.70                     | 0.86 |       |     |        |  |
| 2. ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว          | ชาย  | 4.42                     | 0.55 | -0.14 | 418 | 0.057  |  |
|                                             | หญิง | 4.43                     | 0.63 |       |     |        |  |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ             | ชาย  | 3.54                     | 0.88 | -0.12 | 418 | 0.155  |  |
|                                             | หญิง | 3.55                     | 0.79 |       |     |        |  |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง           | ชาย  | 4.30                     | 0.58 | -0.79 | 418 | 0.882  |  |
|                                             | หญิง | 4.25                     | 0.60 |       |     |        |  |
| 5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า        | ชาย  | 4.22                     | 0.58 | -1.60 | 418 | 0.297  |  |
|                                             | หญิง | 4.32                     | 0.63 |       |     |        |  |
| 6. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ                    | ชาย  | 4.23                     | 0.57 | -1.80 | 418 | 0.441  |  |
|                                             | หญิง | 4.34                     | 0.61 |       |     |        |  |
| ภาพรวม                                      | ชาย  | 4.06                     | 0.42 | -0.72 | 418 | 0.002* |  |
|                                             | หญิง | 4.10                     | 0.50 |       |     |        |  |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศของผู้ตอบแบบสอบถามส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรองและปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 1.2** อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

$H_0$ : อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.29** แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ

| ความพึงพอใจ                           | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F     | Sig.   |
|---------------------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|--------|
| 1. ด้านบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม | ระหว่างกลุ่ม     | 4.574   | 4   | 1.143 | 1.782 | 0.131  |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 266.238 | 415 | 0.642 |       |        |
|                                       | รวม              | 270.812 | 419 |       |       |        |
| 2. ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว    | ระหว่างกลุ่ม     | 0.855   | 4   | 0.214 | 0.639 | 0.635  |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 138.857 | 415 | 0.335 |       |        |
|                                       | รวม              | 139.712 | 419 |       |       |        |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ       | ระหว่างกลุ่ม     | 2.949   | 4   | 0.737 | 1.008 | 0.403  |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 303.598 | 415 | 0.732 |       |        |
|                                       | รวม              | 306.548 | 419 |       |       |        |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง     | ระหว่างกลุ่ม     | 5.121   | 4   | 1.280 | 3.780 | 0.005* |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 140.557 | 415 | 0.339 |       |        |
|                                       | รวม              | 145.678 | 419 |       |       |        |
| 5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า  | ระหว่างกลุ่ม     | 3.251   | 4   | 0.813 | 2.295 | 0.059  |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 146.999 | 415 | 0.354 |       |        |
|                                       | รวม              | 150.250 | 419 |       |       |        |
| 6. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ              | ระหว่างกลุ่ม     | 1.700   | 4   | 0.425 | 1.256 | 0.287  |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 140.478 | 415 | 0.339 |       |        |
|                                       | รวม              | 142.178 | 419 |       |       |        |

**ตารางที่ 4.29** แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ (ต่อ)

| ความพึงพอใจ | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS    | F     | Sig.  |
|-------------|------------------|--------|-----|-------|-------|-------|
| ภาพรวม      | ระหว่างกลุ่ม     | 1.660  | 4   | 0.415 | 2.113 | 0.078 |
|             | ภายในกลุ่ม       | 81.502 | 415 | 0.196 |       |       |
|             | รวม              | 83.162 | 419 |       |       |       |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่าอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.078 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องที่แตกต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ได้ดังนี้

**ตารางที่ 4.30** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง)

| ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | กลุ่ม J | ต่ำกว่า 26 ปี | 26-35 ปี        | 36-45 ปี        | 46-55 ปี         | มากกว่า 55 ปีขึ้นไป |
|--------------------------------|---------|---------------|-----------------|-----------------|------------------|---------------------|
| กลุ่ม I                        | Mean    | 4.43          | 4.23            | 4.20            | 4.52             | 4.42                |
| ต่ำกว่า 26 ปี                  | 4.43    | -             | 0.21<br>(0.00*) | 0.23<br>(0.00*) | -0.08<br>(0.53)  | 0.02<br>(0.90)      |
| 26-35 ปี                       | 4.23    |               | -               | 0.02<br>(0.73)  | -0.29<br>(0.01*) | -0.19<br>(0.27)     |

**ตารางที่ 4.30** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง) (ต่อ)

| ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | กลุ่ม J | ต่ำกว่า 26 ปี | 26-35 ปี | 36-45 ปี | 46-55 ปี         | มากกว่า 55 ปีขึ้นไป |
|--------------------------------|---------|---------------|----------|----------|------------------|---------------------|
| กลุ่ม I                        | Mean    | 4.43          | 4.23     | 4.20     | 4.52             | 4.42                |
| 36-45 ปี                       | 4.20    |               |          | -        | -0.31<br>(0.00*) | -0.22<br>(0.22)     |
| 46-55 ปี                       | 4.52    |               |          |          | -                | 0.10<br>(0.61)      |
| มากกว่า 55 ปีขึ้นไป            | 4.42    |               |          |          |                  | -                   |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นแบบรายคู่ พบว่า อายุต่ำกว่า 26 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า อายุ 26-35 ปี และอายุ 36-45 ปี โดยมีด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.21 และ 0.23 ตามลำดับ ส่วนอายุ 26-35 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าอายุ 46-55 ปี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29 ส่วนอายุ 36-45 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าอายุ 46-55 ปี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31

**สมมติฐานที่ 1.3** ประเภทความพิการที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

$H_0$ : ประเภทความพิการที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ประเภทความพิการที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.31** แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทความพิการ

| ความพึงพอใจ                                 | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS     | F      | Sig.          |
|---------------------------------------------|------------------|---------|-----|--------|--------|---------------|
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม | ระหว่างกลุ่ม     | 41.037  | 2   | 20.518 | 37.237 | <b>0.000*</b> |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 229.775 | 417 | 0.551  |        |               |
|                                             | รวม              | 270.812 | 419 |        |        |               |
| 2. ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว          | ระหว่างกลุ่ม     | 0.305   | 2   | 0.152  | 0.456  | 0.634         |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 139.407 | 415 | 0.334  |        |               |
|                                             | รวม              | 139.712 | 419 |        |        |               |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ             | ระหว่างกลุ่ม     | 32.533  | 2   | 16.267 | 24.755 | <b>0.000*</b> |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 274.014 | 417 | 0.657  |        |               |
|                                             | รวม              | 306.548 | 419 |        |        |               |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง           | ระหว่างกลุ่ม     | 0.273   | 2   | 0.136  | 0.391  | 0.677         |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 145.405 | 417 | 0.349  |        |               |
|                                             | รวม              | 145.678 | 419 |        |        |               |
| 5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า        | ระหว่างกลุ่ม     | 1.332   | 2   | 0.666  | 1.865  | 0.156         |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 148.918 | 417 | 0.357  |        |               |
|                                             | รวม              | 150.250 | 419 |        |        |               |
| 6. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ                    | ระหว่างกลุ่ม     | 0.665   | 2   | 0.333  | 0.980  | 0.376         |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 141.513 | 417 | 0.339  |        |               |
|                                             | รวม              | 142.178 | 419 |        |        |               |
| ภาพรวม                                      | ระหว่างกลุ่ม     | 0.231   | 2   | 0.115  | 0.580  | 0.561         |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 82.932  | 417 | 0.199  |        |               |
|                                             | รวม              | 83.162  | 419 |        |        |               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประเภทความพิการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่าประเภทความพิการที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม โดยมีค่าระดับ

นัยสำคัญเท่ากับ 0.561 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า ประเภทความพิการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ประเภทความพิการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.32

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ประเภทความพิการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.33

**ตารางที่ 4.32** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประเภทความพิการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม)

| ด้านการให้บริการอย่าง<br>เสมอภาคและเท่าเทียม | กลุ่ม J | สูญเสียแขน | สูญเสียขา        | สูญเสียการทรงตัว<br>(วีลแชร์) |
|----------------------------------------------|---------|------------|------------------|-------------------------------|
| กลุ่ม I                                      | Mean    | 3.23       | 3.88             | 3.91                          |
| สูญเสียแขน                                   | 3.23    | -          | -0.65<br>(0.00*) | -0.68<br>(0.00*)              |
| สูญเสียขา                                    | 3.88    |            | -                | -0.03<br>(0.71)               |
| สูญเสียการทรงตัว<br>(วีลแชร์)                | 3.91    |            |                  | -                             |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประเภทความพิการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม เป็นแบบรายคู่ พบว่า ประเภทความพิการสูญเสียแขน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ประเภทความพิการสูญเสียขาและสูญเสียการทรงตัว (วีลแชร์) โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.65 และ 0.68 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.33** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประเภทความพิการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ)

| ด้านการให้บริการ<br>อย่างเพียงพอ | กลุ่ม J | สูญเสียแขน | สูญเสียขา      | สูญเสียการทรงตัว<br>(วีลแชร์) |
|----------------------------------|---------|------------|----------------|-------------------------------|
| กลุ่ม I                          | Mean    | 3.78       | 3.70           | 3.15                          |
| สูญเสียแขน                       | 3.78    | -          | 0.08<br>(0.37) | 0.63<br>(0.00*)               |
| สูญเสียขา                        | 3.70    |            | -              | 0.54<br>(0.00*)               |
| สูญเสียการทรงตัว<br>(วีลแชร์)    | 3.15    |            |                | -                             |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประเภทความพิการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอเป็นแบบรายคู่ พบว่า ประเภทความพิการสูญเสียแขน มีค่าเฉลี่ยมากกว่าประเภทความพิการสูญเสียการทรงตัว (วีลแชร์) โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.63 ประเภทความพิการสูญเสียขา มีค่าเฉลี่ยมากกว่าประเภทความพิการสูญเสียการทรงตัว (วีลแชร์) โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.54

**สมมติฐานที่ 1.4** ระยะเวลาของความพิการที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

$H_0$ : ระยะเวลาของความพิการที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระยะเวลาของความพิการที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.34** แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ  
ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน จำแนกตามระยะเวลาของความพิการ

| ความพึงพอใจ                                 | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F     | Sig.          |
|---------------------------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|---------------|
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม | ระหว่างกลุ่ม     | 3.657   | 4   | 0.914 | 1.420 | 0.226         |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 267.155 | 415 | 0.644 |       |               |
|                                             | รวม              | 270.812 | 419 |       |       |               |
| 2. ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว          | ระหว่างกลุ่ม     | 1.698   | 4   | 0.424 | 1.276 | 0.279         |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 138.014 | 415 | 0.333 |       |               |
|                                             | รวม              | 139.712 | 419 |       |       |               |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ             | ระหว่างกลุ่ม     | 6.636   | 4   | 1.659 | 2.296 | 0.059         |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 299.912 | 415 | 0.723 |       |               |
|                                             | รวม              | 306.548 | 419 |       |       |               |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง           | ระหว่างกลุ่ม     | 0.517   | 4   | 0.129 | 0.369 | 0.831         |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 145.161 | 415 | 0.350 |       |               |
|                                             | รวม              | 145.678 | 419 |       |       |               |
| 5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า        | ระหว่างกลุ่ม     | 2.731   | 4   | 0.683 | 1.921 | 0.106         |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 147.519 | 415 | 0.355 |       |               |
|                                             | รวม              | 150.250 | 419 |       |       |               |
| 6. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ                    | ระหว่างกลุ่ม     | 3.848   | 4   | 0.891 | 2.666 | <b>0.032*</b> |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 139.531 | 415 | 0.334 |       |               |
|                                             | รวม              | 143.379 | 419 |       |       |               |
| ภาพรวม                                      | ระหว่างกลุ่ม     | 1.256   | 4   | 0.157 | 0.788 | 0.533         |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 125.723 | 415 | 0.199 |       |               |
|                                             | รวม              | 126.979 | 419 |       |       |               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาของความพิการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่าระยะเวลาของความพิการที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งาน

เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.533 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า ระยะเวลาของความพิการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.032 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ระยะเวลาของความพิการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประโยชน์ที่ได้รับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.35

**ตารางที่ 4.35** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระยะเวลาของพิการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านประโยชน์ที่ได้รับ)

| ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | กลุ่ม J | ต่ำกว่า 6 ปี | 6 – 10 ปี       | 11 -15 ปี      | 16 -20 ปี        | มากกว่า 20 ปีขึ้นไป |
|------------------------------|---------|--------------|-----------------|----------------|------------------|---------------------|
| กลุ่ม I                      | Mean    | 4.34         | 4.34            | 4.17           | 4.37             | 4.17                |
| ต่ำกว่า 6 ปี                 | 4.34    | -            | -0.00<br>(0.97) | 0.17<br>(0.13) | -0.03<br>(0.72)  | 0.13<br>(0.07)      |
| 6 – 10 ปี                    | 4.34    |              | -               | 0.17<br>(0.09) | -0.03<br>(0.72)  | 0.17<br>(0.03*)     |
| 11 – 15 ปี                   | 4.17    |              |                 | -              | -0.20<br>(0.04*) | 0.00<br>(0.99)      |
| 16 – 20 ปี                   | 4.37    |              |                 |                | -                | 0.20<br>(0.01*)     |
| มากกว่า 20 ปี                | 4.17    |              |                 |                |                  | -                   |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระยะเวลาของความพิการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านประโยชน์ที่ได้รับ พบว่า ระยะเวลาความพิการ มากกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 6-10 ปี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.03 มีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.17 ระยะเวลาความพิการ 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าความพิการ 16-20 ปี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.04 มีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.20 และระยะเวลาของความพิการ 16-20 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ระยะเวลาความพิการ มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.20

**สมมติฐานที่ 1.5** การศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

$H_0$ : การศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : การศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.36** แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา

| ความพึงพอใจ                                 | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F     | Sig.          |
|---------------------------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|---------------|
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม | ระหว่างกลุ่ม     | 11.296  | 5   | 2.259 | 3.604 | <b>0.003*</b> |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 259.516 | 414 | 0.627 |       |               |
|                                             | รวม              | 270.812 | 419 |       |       |               |
| 2. ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว          | ระหว่างกลุ่ม     | 13.284  | 5   | 2.657 | 8.700 | <b>0.000*</b> |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 126.428 | 414 | 0.305 |       |               |
|                                             | รวม              | 139.712 | 419 |       |       |               |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ             | ระหว่างกลุ่ม     | 14.696  | 5   | 2.939 | 4.169 | <b>0.001*</b> |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 291.851 | 414 | 0.705 |       |               |
|                                             | รวม              | 306.548 | 419 |       |       |               |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง           | ระหว่างกลุ่ม     | 3.577   | 5   | 0.715 | 2.084 | 0.066         |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 142.101 | 414 | 0.343 |       |               |
|                                             | รวม              | 145.678 | 419 |       |       |               |
| 5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า        | ระหว่างกลุ่ม     | 6.386   | 5   | 1.277 | 3.676 | <b>0.003*</b> |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 143.864 | 414 | 0.347 |       |               |
|                                             | รวม              | 150.250 | 419 |       |       |               |
| 6. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ                    | ระหว่างกลุ่ม     | 6.158   | 5   | 1.232 | 3.748 | <b>0.002*</b> |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 136.020 | 414 | 0.329 |       |               |
|                                             | รวม              | 142.178 | 419 |       |       |               |
| ภาพรวม                                      | ระหว่างกลุ่ม     | 6.354   | 5   | 1.271 | 6.849 | <b>0.000*</b> |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 76.809  | 414 | 0.186 |       |               |
|                                             | รวม              | 83.162  | 419 |       |       |               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมแตกต่างกัน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.37

ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.38

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.39

ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.40

ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.41

**ตารางที่ 4.37** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม)

| ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม | กลุ่ม J | ไม่ได้เรียน | ประถมศึกษา     | มัธยมศึกษา              | ปวช.-ปวส.       | ปริญญาตรี               | ปริญญาโท               |
|------------------------------------------|---------|-------------|----------------|-------------------------|-----------------|-------------------------|------------------------|
| กลุ่ม I                                  | Mean    | 3.85        | 3.32           | 3.72                    | 3.60            | 3.80                    | 3.11                   |
| ไม่ได้เรียน                              | 3.85    | -           | 0.52<br>(0.06) | 0.13<br>(0.62)          | 0.25<br>(0.34)  | 0.05<br>(0.85)          | 0.73<br><b>(0.02*)</b> |
| ประถมศึกษา                               | 3.32    |             | -              | -0.40<br><b>(0.00*)</b> | -0.28<br>(0.08) | -0.48<br><b>(0.00*)</b> | 0.21<br>(0.42)         |
| มัธยมศึกษา                               | 3.72    |             |                | -                       | 0.12<br>(0.25)  | -0.08<br>(0.42)         | 0.61<br><b>(0.00*)</b> |
| ปวช.-ปวส.                                | 3.60    |             |                |                         | -               | -0.20<br>(0.08)         | 0.48<br><b>(0.04*)</b> |
| ปริญญาตรี                                | 3.80    |             |                |                         |                 | -                       | 0.68<br><b>(0.00*)</b> |
| ปริญญาโท                                 | 3.11    |             |                |                         |                 |                         | -                      |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมเป็นแบบรายคู่ พบว่า ไม่ได้เรียน มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ปริญญาโท โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.02 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.73 และระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระดับมัธยมศึกษา โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.40 ระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระดับปริญญาตรี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.48 ระดับมัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับปริญญาโท โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.61 ระดับ ปวช.-ปวส. มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระดับปริญญาโท โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.04 มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.48 และระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับปริญญาโท โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.68

**ตารางที่ 4.38** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน (ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว)

| ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว | กลุ่ม J | ไม่ได้เรียน | ประถมศึกษา     | มัธยมศึกษา              | ปวช.-ปวส.               | ปริญญาตรี               | ปริญญาโท               |
|---------------------------------|---------|-------------|----------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|
| กลุ่ม I                         | Mean    | 4.25        | 4.01           | 4.46                    | 4.31                    | 4.62                    | 4.11                   |
| ไม่ได้เรียน                     | 4.25    | -           | 0.23<br>(0.74) | -0.21<br>(0.24)         | -0.06<br>(0.73)         | -0.38<br><b>(0.03*)</b> | 0.13<br>(0.56)         |
| ประถมศึกษา                      | 4.01    |             | -              | -0.44<br><b>(0.00*)</b> | -0.30<br><b>(0.00*)</b> | -0.61<br><b>(0.00*)</b> | -0.10<br>(0.57)        |
| มัธยมศึกษา                      | 4.46    |             |                | -                       | 0.14<br>(0.055)         | -0.17<br><b>(0.04*)</b> | 0.34<br><b>(0.03*)</b> |
| ปวช.-ปวส.                       | 4.31    |             |                |                         | -                       | -0.31<br><b>(0.00*)</b> | 0.20<br>(0.23)         |
| ปริญญาตรี                       | 4.62    |             |                |                         |                         | -                       | 0.51<br><b>(0.00*)</b> |
| ปริญญาโท                        | 4.11    |             |                |                         |                         |                         | -                      |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว เป็นแบบรายคู่พบว่า ไม่ได้เรียน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ปริญญาตรี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.03 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38 และระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระดับมัธยมศึกษา โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.44 ระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระดับ ปวช.-ปวส. โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.30 ระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระดับปริญญาตรี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.46 ระดับมัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระดับปริญญาตรี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.61 ระดับมัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับปริญญาโท โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.42 ระดับ ปวช.-ปวส. มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระดับปริญญาตรี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.31 และระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับปริญญาโท โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.51

**ตารางที่ 4.39** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน (ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ)

| ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | กลุ่ม J | ไม่ได้เรียน | ประถมศึกษา     | มัธยมศึกษา      | ปวช.-ปวส.       | ปริญญาตรี      | ปริญญาโท               |
|------------------------------|---------|-------------|----------------|-----------------|-----------------|----------------|------------------------|
| กลุ่ม I                      | Mean    | 3.85        | 3.56           | 3.57            | 3.62            | 3.54           | 2.54                   |
| ไม่ได้เรียน                  | 3.85    | -           | 0.29<br>(0.33) | 0.27<br>(0.31)  | 0.23<br>(0.41)  | 0.31<br>(0.26) | 1.31<br><b>(0.00*)</b> |
| ประถมศึกษา                   | 3.56    |             | -              | -0.02<br>(0.91) | -0.06<br>(0.72) | 0.02<br>(0.92) | 1.02<br><b>(1.02*)</b> |
| มัธยมศึกษา                   | 3.57    |             |                | -               | -0.40<br>(0.95) | 0.03<br>(0.74) | 1.03<br><b>(0.00*)</b> |
| ปวช.-ปวส.                    | 3.62    |             |                |                 | -               | 0.07<br>(0.53) | 1.08<br><b>(0.00*)</b> |
| ปริญญาตรี                    | 3.54    |             |                |                 |                 | -              | 1.00<br><b>(0.00*)</b> |
| ปริญญาโท                     | 2.54    |             |                |                 |                 |                | -                      |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เป็นแบบรายคู่ พบว่า ไม่ได้เรียน มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ปริญญาโท โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.31 และระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยมากกว่าปริญญาโท โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.02 ระดับมัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ยมากกว่าปริญญาโท โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.03 ระดับ ปวช.-ปวส. มีค่าเฉลี่ยมากกว่าปริญญาโท โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.08 และระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าปริญญาโท โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00

**ตารางที่ 4.40** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า)

| ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า | กลุ่ม J | ไม่ได้เรียน | ประถมศึกษา     | มัธยมศึกษา       | ปวช.-ปวส.       | ปริญญาตรี        | ปริญญาโท        |
|-----------------------------------|---------|-------------|----------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|
| กลุ่ม I                           | Mean    | 4.05        | 4.04           | 4.29             | 4.12            | 4.38             | 4.00            |
| ไม่ได้เรียน                       | 4.05    | -           | 0.01<br>(0.97) | -0.24<br>(0.20)  | -0.07<br>(0.72) | -0.33<br>(0.08)  | 0.05<br>(0.84)  |
| ประถมศึกษา                        | 4.04    |             | -              | -0.25<br>(0.02*) | -0.07<br>(0.53) | -0.34<br>(0.00*) | 0.04<br>(0.81)  |
| มัธยมศึกษา                        | 4.29    |             |                | -                | 0.17<br>(0.03*) | -0.09<br>(0.21)  | 0.29<br>(0.08)  |
| ปวช.-ปวส.                         | 4.12    |             |                |                  | -               | -0.26<br>(0.00*) | 0.12<br>(0.50)  |
| ปริญญาตรี                         | 4.38    |             |                |                  |                 | -                | 0.38<br>(0.02*) |
| ปริญญาโท                          | 4.00    |             |                |                  |                 |                  | -               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้าเป็นแบบรายคู่ พบว่า ระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ระดับมัธยมศึกษา โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.02 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25 ระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ระดับปริญญาตรี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34 ระดับมัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ระดับปวช.-ปวส. โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.03 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17 และระดับ ปวช.-ปวส. มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ปริญญาตรี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26 และปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ระดับปริญญาโท โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

**ตารางที่ 4.41** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านประโยชน์ที่ได้รับ)

| ด้านประโยชน์ที่ได้รับ | กลุ่ม J | ไม่ได้เรียน | ประถมศึกษา     | มัธยมศึกษา      | ปวช.-ปวส.       | ปริญญาตรี        | ปริญญาโท        |
|-----------------------|---------|-------------|----------------|-----------------|-----------------|------------------|-----------------|
| กลุ่ม I               | Mean    | 4.25        | 4.15           | 4.24            | 4.18            | 4.38             | 3.88            |
| ไม่ได้เรียน           | 4.25    | -           | 0.01<br>(0.61) | 0.01<br>(0.95)  | 0.07<br>(0.72)  | -0.18<br>(0.34)  | 0.36<br>(0.13)  |
| ประถมศึกษา            | 4.15    |             | -              | -0.10<br>(0.39) | -0.03<br>(0.77) | -0.28<br>(0.01*) | 0.26<br>(0.16)  |
| มัธยมศึกษา            | 4.24    |             |                | -               | 0.06<br>(0.45)  | -0.19<br>(0.00*) | 0.35<br>(0.03*) |
| ปวช.-ปวส.             | 4.18    |             |                |                 | -               | -0.25<br>(0.00*) | 0.30<br>(0.08)  |
| ปริญญาตรี             | 4.43    |             |                |                 |                 | -                | 0.54<br>(0.00*) |
| ปริญญาโท              | 3.88    |             |                |                 |                 |                  | -               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านประโยชน์ที่ได้รับ เป็นแบบรายคู่พบว่า ระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ปริญญาโท โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28 ระดับมัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ปริญญาตรี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19 ระดับมัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ปริญญาโท โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.03 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35 ระดับ ปวช.-ปวส. มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ปริญญาตรี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25 ระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ปริญญาโท โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.54

**สมมติฐานที่ 2** ลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.1** จำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน

$H_0$ : จำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : จำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน

**ตารางที่ 4.42** แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน จำแนกตามจำนวนชั่วโมงในการใช้

| ความพึงพอใจ                                 | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F     | Sig.          |
|---------------------------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|---------------|
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม | ระหว่างกลุ่ม     | 6.377   | 5   | 1.275 | 1.997 | 0.078         |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 264.435 | 414 | 0.639 |       |               |
|                                             | รวม              | 270.812 | 419 |       |       |               |
| 2. ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว          | ระหว่างกลุ่ม     | 6.560   | 5   | 1.312 | 4.079 | <b>0.001*</b> |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 133.152 | 414 | 0.322 |       |               |
|                                             | รวม              | 139.712 | 419 |       |       |               |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ             | ระหว่างกลุ่ม     | 7.609   | 5   | 1.522 | 2.108 | 0.064         |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 298.938 | 414 | 0.722 |       |               |
|                                             | รวม              | 306.548 | 419 |       |       |               |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง           | ระหว่างกลุ่ม     | 5.072   | 5   | 1.014 | 2.987 | <b>0.012*</b> |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 140.606 | 414 | 0.340 |       |               |
|                                             | รวม              | 145.678 | 419 |       |       |               |
| 5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า        | ระหว่างกลุ่ม     | 6.012   | 5   | 1.202 | 3.451 | <b>0.005*</b> |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 144.238 | 414 | 0.348 |       |               |
|                                             | รวม              | 150.250 | 419 |       |       |               |

**ตารางที่ 4.42** แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน จำแนกตามจำนวนชั่วโมงในการใช้ (ต่อ)

| ความพึงพอใจ              | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F     | Sig.  |
|--------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|-------|
| 6. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ | ระหว่างกลุ่ม     | 1.921   | 5   | 0.384 | 1.134 | 0.341 |
|                          | ภายในกลุ่ม       | 140.257 | 414 | 0.339 |       |       |
|                          | รวม              | 142.178 | 419 |       |       |       |
| ภาพรวม                   | ระหว่างกลุ่ม     | 1.964   | 5   | 0.393 | 2.003 | 0.077 |
|                          | ภายในกลุ่ม       | 81.198  | 414 | 0.196 |       |       |
|                          | รวม              | 83.162  | 419 |       |       |       |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่า จำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.077 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า จำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า จำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.43

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า จำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.44

ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า จำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.45

**ตารางที่ 4.43** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว)

| ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว | กลุ่ม J | น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | 1-2 ชั่วโมง    | 3-4 ชั่วโมง     | 5-6 ชั่วโมง     | 7-8 ชั่วโมง      | มากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป |
|---------------------------------|---------|--------------------|----------------|-----------------|-----------------|------------------|-------------------------|
| กลุ่ม I                         | Mean    | 4.50               | 4.37           | 4.51            | 4.52            | 4.15             | 4.30                    |
| น้อยกว่า 1 ชั่วโมง              | 4.50    | -                  | 0.13<br>(0.44) | -0.01<br>(0.93) | -0.02<br>(0.89) | 0.35<br>(0.04*)  | 0.20<br>(0.28)          |
| 1-2 ชั่วโมง                     | 4.37    |                    | -              | -0.14<br>(0.06) | -0.10<br>(0.21) | -0.15<br>(0.02*) | 0.07<br>(0.53)          |
| 3-4 ชั่วโมง                     | 4.51    |                    |                | -               | -0.01<br>(0.92) | 0.36<br>(0.00*)  | 0.21<br>(0.06)          |
| 5-6 ชั่วโมง                     | 4.52    |                    |                |                 | -               | 0.37<br>(0.00*)  | 0.22<br>(0.07)          |
| 7-8 ชั่วโมง                     | 4.15    |                    |                |                 |                 | -                | -0.15<br>(0.28)         |
| มากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป         | 4.30    |                    |                |                 |                 |                  | -                       |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว เป็นแบบรายคู่ พบว่า การใช้งานน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 7-8 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.04 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35 การใช้งาน 1-2 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 7-8 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.0 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22

การใช้งาน 3-4 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 7-8 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.02 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.15 การใช้งาน 3-4 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36 การใช้งาน 5-6 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

**ตารางที่ 4.44** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง)

| ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | กลุ่ม J | น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | 1-2 ชั่วโมง      | 3-4 ชั่วโมง      | 5-6 ชั่วโมง      | 7-8 ชั่วโมง      | มากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป |
|--------------------------------|---------|--------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------------|
| กลุ่ม I                        | Mean    | 3.80               | 4.25             | 4.32             | 4.39             | 4.16             | 4.35                    |
| น้อยกว่า 1 ชั่วโมง             | 3.80    | -                  | -0.45<br>(0.01*) | -0.51<br>(0.00*) | -0.58<br>(0.00*) | -0.35<br>(0.053) | -0.54<br>(0.00*)        |
| 1-2 ชั่วโมง                    | 4.25    |                    | -                | -0.07<br>(0.41)  | -0.14<br>(0.12)  | 0.09<br>(0.35)   | -0.10<br>(0.44)         |
| 3-4 ชั่วโมง                    | 4.32    |                    |                  | -                | -0.07<br>(0.37)  | 0.16<br>(0.09)   | -0.03<br>(0.78)         |
| 5-6 ชั่วโมง                    | 4.39    |                    |                  |                  | -                | 0.23<br>(0.02*)  | 0.04<br>(0.78)          |
| 7-8 ชั่วโมง                    | 4.16    |                    |                  |                  |                  | -                | -0.19<br>(0.16)         |
| มากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป        | 4.35    |                    |                  |                  |                  |                  | -                       |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.44 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นแบบรายคู่ พบว่า การใช้งานน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 1-2 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45 การใช้งาน 1-2 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 3-4 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.0 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.51 การใช้ 1-2 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 0.54 การใช้งาน 5-6 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 7-8 ชั่วโมงขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.02 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23

**ตารางที่ 4.45** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า)

| ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า | กลุ่ม J | น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | 1-2 ชั่วโมง      | 3-4 ชั่วโมง      | 5-6 ชั่วโมง      | 7-8 ชั่วโมง     | มากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป |
|-----------------------------------|---------|--------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|-------------------------|
| กลุ่ม I                           | Mean    | 3.92               | 4.32             | 4.29             | 4.30             | 3.98            | 4.28                    |
| น้อยกว่า 1 ชั่วโมง                | 3.92    | -                  | -0.40<br>(0.02*) | -0.36<br>(0.03*) | -0.38<br>(0.03*) | -0.06<br>(0.75) | -0.35<br>(0.07)         |
| 1-2 ชั่วโมง                       | 4.32    |                    | -                | 0.04<br>(0.63)   | 0.02<br>(0.78)   | 0.34<br>(0.00*) | 0.04<br>(0.71)          |
| 3-4 ชั่วโมง                       | 4.29    |                    |                  | -                | -0.01<br>(0.85)  | 0.31<br>(0.00*) | 0.01<br>(0.94)          |
| 5-6 ชั่วโมง                       | 4.30    |                    |                  |                  | -                | 0.32<br>(0.00*) | 0.02<br>(0.85)          |
| 7-8 ชั่วโมง                       | 3.98    |                    |                  |                  |                  | -               | -0.30<br>(0.03*)        |
| มากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป           | 4.28    |                    |                  |                  |                  |                 | -                       |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.45 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า เป็นแบบรายคู่ พบว่า การใช้งานน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 1-2 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.02 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40 การใช้งานน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 3-4 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.03 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36 การใช้งานน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 5-6 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.03 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38 การใช้งาน 1-2 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 7-8 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34 การใช้งาน 5-6 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 7-8 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญ

เท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32 และ การใช้งานมากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 7-8 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.03 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

**สมมติฐานที่ 2.2** ช่วงเวลาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

$H_0$ : ช่วงเวลาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ช่วงเวลาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.46** แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

| ความพึงพอใจ                                 | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F     | Sig.          |
|---------------------------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|---------------|
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม | ระหว่างกลุ่ม     | 6.438   | 3   | 2.146 | 3.377 | <b>0.018*</b> |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 264.374 | 416 | 0.636 |       |               |
|                                             | รวม              | 270.812 | 419 |       |       |               |
| 2. ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว          | ระหว่างกลุ่ม     | 0.769   | 3   | 0.256 | 0.767 | 0.513         |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 138.943 | 416 | 0.334 |       |               |
|                                             | รวม              | 139.712 | 419 |       |       |               |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ             | ระหว่างกลุ่ม     | 18.712  | 3   | 6.237 | 9.015 | <b>0.000*</b> |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 287.836 | 416 | 0.692 |       |               |
|                                             | รวม              | 306.548 | 419 |       |       |               |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง           | ระหว่างกลุ่ม     | 0.442   | 3   | 0.147 | 0.422 | 0.737         |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 145.236 | 416 | 0.349 |       |               |
|                                             | รวม              | 145.678 | 419 |       |       |               |
| 5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า        | ระหว่างกลุ่ม     | 1.479   | 3   | 0.493 | 1.378 | 0.249         |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 148.771 | 416 | 0.358 |       |               |
|                                             | รวม              | 150.250 | 419 |       |       |               |
| 6. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ                    | ระหว่างกลุ่ม     | 0.803   | 3   | 0.268 | 0.787 | 0.501         |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 141.375 | 416 | 0.340 |       |               |
|                                             | รวม              | 142.178 | 419 |       |       |               |

**ตารางที่ 4.46** แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)

| ความพึงพอใจ | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS    | F     | Sig.          |
|-------------|------------------|--------|-----|-------|-------|---------------|
| ภาพรวม      | ระหว่างกลุ่ม     | 2.286  | 3   | 0.762 | 3.920 | <b>0.009*</b> |
|             | ภายในกลุ่ม       | 80.876 | 416 | 0.194 |       |               |
|             | รวม              | 83.162 | 419 |       |       |               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.46 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างช่วงเวลาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่า ช่วงเวลาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมแตกต่างกัน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า ช่วงเวลาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ช่วงเวลาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.47

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ช่วงเวลาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.48

**ตารางที่ 4.47** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของช่วงเวลาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม)

| ด้านการให้บริการอย่าง<br>เสมอภาคและเท่าเทียม | กลุ่ม J | 06.01 – 12.00 | 12.01 – 18.00   | 18.01 – 24.00   | 24.01 – 06.00  |
|----------------------------------------------|---------|---------------|-----------------|-----------------|----------------|
| กลุ่ม I                                      | Mean    | 3.63          | 3.82            | 3.56            | 3.50           |
| 06.01 – 12.00                                | 3.63    | -             | -0.19<br>(0.19) | 0.07<br>(0.65)  | 0.13<br>(0.82) |
| 12.01 – 18.00                                | 3.82    |               | -               | 0.26<br>(0.00*) | 0.32<br>(0.57) |
| 18.01 – 24.00                                | 3.56    |               |                 | -               | 0.06<br>(0.90) |
| 24.01 – 06.00                                | 3.50    |               |                 |                 | -              |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.47 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของช่วงเวลาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม เป็นแบบรายคู่ พบว่า ช่วงเวลาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ช่วงเวลา 12.01-18.00 มีความพึงพอใจมากกว่า ช่วงเวลา 18.01-24.00 โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

**ตารางที่ 4.48** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของช่วงเวลาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ)

| ด้านการให้บริการ<br>อย่างเพียงพอ | กลุ่ม J | 06.01 – 12.00 | 12.01 – 18.00  | 18.01 – 24.00   | 24.01 – 06.00  |
|----------------------------------|---------|---------------|----------------|-----------------|----------------|
| กลุ่ม I                          | Mean    | 3.84          | 3.75           | 3.35            | 3.50           |
| 06.01 – 12.00                    | 3.84    | -             | 0.09<br>(0.58) | 0.49<br>(0.00*) | 0.34<br>(0.57) |

**ตารางที่ 4.48** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของช่วงเวลาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ) (ต่อ)

| ด้านการให้บริการ<br>อย่างเพียงพอ | กลุ่ม J | 06.01 – 12.00 | 12.01 – 18.00 | 18.01 – 24.00   | 24.01 – 06.00   |
|----------------------------------|---------|---------------|---------------|-----------------|-----------------|
| กลุ่ม I                          | Mean    | 3.84          | 3.75          | 3.35            | 3.50            |
| 12.01 – 18.00                    | 3.75    |               | -             | 0.41<br>(0.00*) | 0.25<br>(0.66)  |
| 18.01 – 24.00                    | 3.35    |               |               | -               | -0.15<br>(0.79) |
| 24.01 – 06.00                    | 3.50    |               |               |                 | -               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.48 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของช่วงเวลาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เป็นแบบรายคู่ พบว่า ช่วงเวลาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ช่วงเวลา 06.01-12.00 มีความพึงพอใจมากกว่า ช่วงเวลา 18.01-24.00 โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49 คู่ที่ 2 ช่วงเวลา 12.01-18.00 มีความพึงพอใจมากกว่า ช่วงเวลา 18.01-24.00 โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

**สมมติฐานที่ 2.3** วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

$H_0$ : วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.49** แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

| ความพึงพอใจ                                 | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F     | Sig.          |
|---------------------------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|---------------|
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม | ระหว่างกลุ่ม     | 16.010  | 6   | 2.668 | 4.325 | <b>0.000*</b> |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 254.802 | 413 | 0.617 |       |               |
|                                             | รวม              | 270.812 | 419 |       |       |               |
| 2. ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว          | ระหว่างกลุ่ม     | 7.011   | 6   | 1.168 | 3.637 | <b>0.002*</b> |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 132.701 | 413 | 0.321 |       |               |
|                                             | รวม              | 139.712 | 419 |       |       |               |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ             | ระหว่างกลุ่ม     | 7.298   | 6   | 1.216 | 1.679 | 0.125         |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 299.250 | 413 | 0.725 |       |               |
|                                             | รวม              | 306.548 | 419 |       |       |               |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง           | ระหว่างกลุ่ม     | 10.787  | 6   | 1.798 | 5.505 | <b>0.000*</b> |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 134.891 | 413 | 0.327 |       |               |
|                                             | รวม              | 145.678 | 419 |       |       |               |
| 5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า        | ระหว่างกลุ่ม     | 6.920   | 6   | 1.153 | 3.323 | <b>0.003*</b> |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 143.330 | 413 | 0.347 |       |               |
|                                             | รวม              | 150.250 | 419 |       |       |               |
| 6. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ                    | ระหว่างกลุ่ม     | 7.486   | 6   | 1.248 | 3.826 | <b>0.001*</b> |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 134.692 | 413 | 0.326 |       |               |
|                                             | รวม              | 142.178 | 419 |       |       |               |
| ภาพรวม                                      | ระหว่างกลุ่ม     | 7.009   | 6   | 1.168 | 6.335 | <b>0.000*</b> |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 76.154  | 413 | 0.184 |       |               |
|                                             | รวม              | 83.162  | 419 |       |       |               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.49 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมแตกต่างกัน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000

ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.50

ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.51

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.52

ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.53

ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.54

**ตารางที่ 4.50** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม)

| ด้านการให้บริการอย่าง<br>เสมอภาคและเท่าเทียม | กลุ่ม J | ดูแล<br>สุขภาพ | โอกาส<br>ทำงาน | สนทนา/<br>Chat  | ค้นคว้า<br>ข้อมูล | ความ<br>บันเทิง | ซื้อ/ขายสินค้า<br>ธุรกรรมการเงิน | อื่น ๆ          |
|----------------------------------------------|---------|----------------|----------------|-----------------|-------------------|-----------------|----------------------------------|-----------------|
| กลุ่ม I                                      | Mean    | 3.74           | 3.69           | 3.84            | 3.43              | 3.55            | 4.09                             | 3.50            |
| ดูแลสุขภาพ                                   | 3.74    | -              | 0.04<br>(0.82) | -0.11<br>(0.56) | 0.30<br>(0.11)    | 0.19<br>(0.30)  | -0.35<br>(0.09)                  | 0.24<br>(0.58)  |
| โอกาสทำงาน                                   | 3.69    |                | -              | -0.15<br>(0.22) | 0.26<br>(0.04*)   | 0.15<br>(0.21)  | -0.40<br>(0.01*)                 | 0.19<br>(0.63)  |
| สนทนา/Chat                                   | 3.84    |                |                | -               | 0.41<br>(0.00*)   | 0.30<br>(0.02*) | -0.24<br>(0.11)                  | 0.34<br>(0.38)  |
| ค้นคว้าข้อมูล                                | 3.43    |                |                |                 | -                 | -0.12<br>(0.31) | -0.66<br>(0.00*)                 | -0.07<br>(0.86) |
| ความบันเทิง                                  | 3.55    |                |                |                 |                   | -               | -0.54<br>(0.00*)                 | 0.05<br>(0.97)  |
| ซื้อ/ขายสินค้า<br>ธุรกรรมการเงิน             | 4.09    |                |                |                 |                   |                 | -                                | 0.56<br>(0.15)  |
| อื่น ๆ                                       | 3.50    |                |                |                 |                   |                 |                                  | -               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.50 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม เป็นแบบรายคู่ พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 6 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 โอกาสทำงาน มีความพึงพอใจมากกว่า ค้นคว้าข้อมูล โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.04 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26 คู่ที่ 2 ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกรรมการเงิน มีความพึงพอใจมากกว่า โอกาสในการทำงาน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40 คู่ที่ 3 สนทนา/Chat มีความพึงพอใจมากกว่า ความบันเทิง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.02 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30 คู่ที่ 4 สนทนา/Chat มีความพึงพอใจมากกว่า การค้นคว้าข้อมูล โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41 คู่ที่ 5 ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกรรมการเงิน มีความพึงพอใจมากกว่า ความบันเทิง

โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.54 คู่ที่ 6 ชื่อ/ขายสินค้า ธุรกิจการเงิน มีความพึงพอใจมากกว่า ความบันเทิง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.54

**ตารางที่ 4.51** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว)

| ด้านการให้บริการ<br>สะดวกและรวดเร็ว | กลุ่ม J | ดูแล<br>สุขภาพ | โอกาส<br>ทำงาน | สนทนา/<br>Chat   | ค้นหา<br>ข้อมูล | ความ<br>บันเทิง  | ชื่อ/ขายสินค้า<br>ธุรกิจการเงิน | อื่น ๆ          |
|-------------------------------------|---------|----------------|----------------|------------------|-----------------|------------------|---------------------------------|-----------------|
| กลุ่ม I                             | Mean    | 4.52           | 4.39           | 4.58             | 4.20            | 4.39             | 4.57                            | 4.50            |
| ดูแลสุขภาพ                          | 4.52    | -              | 0.13<br>(0.36) | -0.06<br>(0.66)  | 0.31<br>(0.02*) | 0.13<br>(0.32)   | -0.05<br>(0.72)                 | 0.02<br>(0.93)  |
| โอกาสทำงาน                          | 4.39    |                | -              | -0.19<br>(0.04*) | 0.19<br>(0.052) | 0.00<br>(0.97)   | -0.18<br>(0.11)                 | -0.10<br>(0.72) |
| สนทนา/Chat                          | 4.58    |                |                | -                | 0.37<br>(0.00*) | 0.19<br>(0.01*)  | 0.01<br>(0.94)                  | 0.08<br>(0.77)  |
| ค้นหาข้อมูล                         | 4.20    |                |                |                  | -               | -0.18<br>(0.02*) | -0.37<br>(0.00*)                | -0.29<br>(0.31) |
| ความบันเทิง                         | 4.39    |                |                |                  |                 | -                | -0.18<br>(0.07)                 | -0.11<br>(0.71) |
| ชื่อ/ขายสินค้าธุรกิจ<br>การเงิน     | 4.57    |                |                |                  |                 |                  | -                               | 0.08<br>(0.79)  |
| อื่น ๆ                              | 4.50    |                |                |                  |                 |                  |                                 | -               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.51 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว เป็นแบบรายคู่ พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 6 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ดูแลสุขภาพ มีความพึงพอใจมากกว่า ค้นหาข้อมูล โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.02 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31 คู่ที่ 2 สนทนา/Chat มีความพึงพอใจมากกว่า โอกาสทำงาน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.04 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19 คู่ที่ 3 สนทนา/Chat มีความพึงพอใจมากกว่า ค้นหาข้อมูล โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37 คู่ที่ 4 สนทนา/Chat มีความพึงพอใจมากกว่า ความบันเทิง โดยมีค่าระดับ

นัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19 คู่ที่ 5 ความบันเทิง มีความพึงพอใจมากกว่า ค้นคว้าข้อมูล โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19 ที่ 6 ซื้อ/ขาย ธุรกรรมการเงิน มีความพึงพอใจมากกว่า ค้นคว้าข้อมูล โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

**ตารางที่ 4.52** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง)

| ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง       | กลุ่ม J | ดูแล<br>สุขภาพ | โอกาส<br>ทำงาน | สนทนา/<br>Chat   | ค้นคว้า<br>ข้อมูล | ความ<br>บันเทิง  | ซื้อ/ขายสินค้า<br>ธุรกรรมการเงิน | อื่น ๆ           |
|--------------------------------------|---------|----------------|----------------|------------------|-------------------|------------------|----------------------------------|------------------|
| กลุ่ม I                              | Mean    | 4.38           | 4.14           | 4.44             | 4.08              | 4.26             | 4.59                             | 4.50             |
| ดูแลสุขภาพ                           | 4.38    | -              | 0.24<br>(0.09) | -0.06<br>(0.65)  | 0.30<br>(0.03*)   | 0.12<br>(0.36)   | -0.21<br>(0.178)                 | -0.12<br>(0.70)  |
| โอกาสทำงาน                           | 4.14    |                | -              | -0.30<br>(0.00*) | 0.06<br>(0.69)    | -0.11<br>(0.08)  | -0.45<br>(0.00*)                 | -0.36<br>(0.01*) |
| สนทนา/Chat                           | 4.44    |                |                | -                | 0.36<br>(0.00*)   | 0.18<br>(0.01*)  | -0.15<br>(0.18)                  | -0.06<br>(0.84)  |
| ค้นคว้าข้อมูล                        | 4.08    |                |                |                  | -                 | -0.18<br>(0.03*) | -0.50<br>(0.00*)                 | -0.42<br>(0.15)  |
| ความบันเทิง                          | 4.26    |                |                |                  |                   | -                | -0.33<br>(0.02*)                 | -0.24<br>(0.40)  |
| ซื้อ/ขายสินค้า<br>ธุรกรรม<br>การเงิน | 4.59    |                |                |                  |                   |                  | -                                | 0.09<br>(0.76)   |
| อื่น ๆ                               | 4.50    |                |                |                  |                   |                  |                                  | -                |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.52 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นแบบรายคู่ พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 9 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ดูแลสุขภาพ มีความพึงพอใจมากกว่า ค้นคว้าข้อมูล โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.03 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30 คู่ที่ 2 โอกาสทำงาน มีความพึงพอใจน้อยกว่า สนทนา/Chat โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30 คู่ที่ 3 โอกาสทำงาน มีความพึงพอใจน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกรรมการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45

คู่ที่ 4 โอกาสทำงาน มีความพึงพอใจน้อยกว่า อื่น ๆ โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45 คู่ที่ 5 สนทนา/Chat มีความพึงพอใจมากกว่า ค้นคว้าข้อมูล โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36 คู่ที่ 6 สนทนา/Chat ความพึงพอใจมากกว่า ความบันเทิง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.18 คู่ที่ 7 ค้นคว้าข้อมูล มีความพึงพอใจน้อยกว่า ความบันเทิง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.02 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.18 คู่ที่ 8 ค้นคว้าข้อมูล มีความพึงพอใจน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกิจการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50 คู่ที่ 9 ความบันเทิง มีความพึงพอใจน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกิจการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.02 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

**ตารางที่ 4.53** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า)

| ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า | กลุ่ม J | ดูแล<br>สุขภาพ | โอกาส<br>ทำงาน | สนทนา/<br>Chat  | ค้นคว้า<br>ข้อมูล | ความ<br>บันเทิง  | ซื้อ/ขายสินค้า<br>ธุรกิจการเงิน | อื่น ๆ           |
|-----------------------------------|---------|----------------|----------------|-----------------|-------------------|------------------|---------------------------------|------------------|
| กลุ่ม I                           | Mean    | 4.40           | 4.28           | 4.36            | 4.03              | 4.21             | 4.36                            | 4.75             |
| ดูแลสุขภาพ                        | 4.40    | -              | 0.12<br>(0.38) | 0.04<br>(0.75)  | 0.38<br>(0.01*)   | 0.19<br>(0.17)   | 0.04<br>(0.77)                  | -0.34<br>(0.28)  |
| โอกาสทำงาน                        | 4.28    |                | -              | -0.08<br>(0.38) | 0.25<br>(0.01*)   | 0.06<br>(0.48)   | -0.08<br>(0.48)                 | -0.47<br>(0.11)  |
| สนทนา/Chat                        | 4.36    |                |                | -               | 0.33<br>(0.00*)   | 0.14<br>(0.07)   | 0.00<br>(0.99)                  | 0.39<br>(0.19)   |
| ค้นคว้าข้อมูล                     | 4.03    |                |                |                 | -                 | -0.19<br>(0.03*) | -0.33<br>(0.00*)                | -0.72<br>(0.01*) |
| ความบันเทิง                       | 4.21    |                |                |                 |                   | -                | -0.14<br>(0.18)                 | -0.53<br>(0.74)  |
| ซื้อ/ขายสินค้า<br>ธุรกิจการเงิน   | 4.36    |                |                |                 |                   |                  | -                               | -0.39<br>(0.20)  |
| อื่น ๆ                            | 4.75    |                |                |                 |                   |                  |                                 | -                |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.53 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า เป็นแบบรายคู่ พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้มีความพึงพอใจที่ต่างกันอย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 6 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ดูแลสุขภาพ มีความพึงพอใจมากกว่า ค้นคว้าข้อมูล โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38 คู่ที่ 2 โอกาสทำงาน มีความพึงพอใจมากกว่า ค้นคว้าข้อมูล โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25 คู่ที่ 3 สนทนา/Chat มีความพึงพอใจมากกว่า ค้นคว้าข้อมูล โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33 คู่ที่ 4 ค้นคว้าข้อมูลมีความพึงพอใจน้อยกว่าความบันเทิง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.03 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19 คู่ที่ 5 ค้นคว้าข้อมูล มีความพึงพอใจน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกิจการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33 คู่ที่ 6 ค้นคว้าข้อมูล มีความพึงพอใจน้อยกว่า อื่น ๆ โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.72

**ตารางที่ 4.54** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจที่ต่างกัน (ด้านประโยชน์ที่ได้รับ)

| ด้านประโยชน์ที่ได้รับ           | กลุ่ม J | ดูแลสุขภาพ | โอกาสทำงาน     | สนทนา/Chat      | ค้นคว้าข้อมูล   | ความบันเทิง     | ซื้อ/ขายสินค้า<br>ธุรกิจการเงิน | อื่น ๆ          |
|---------------------------------|---------|------------|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------------------------|-----------------|
| กลุ่ม I                         | Mean    | 4.40       | 4.28           | 4.37            | 4.13            | 4.15            | 4.54                            | 4.26            |
| ดูแลสุขภาพ                      | 4.40    | -          | 0.12<br>(0.39) | 0.03<br>(0.80)  | 0.28<br>(0.051) | 0.26<br>(0.056) | -0.13<br>(0.38)                 | 0.15<br>(0.62)  |
| โอกาสทำงาน                      | 4.28    | -          | -              | -0.09<br>(0.34) | 0.15<br>(0.10)  | 0.14<br>(0.11)  | -0.25<br>(0.02*)                | 0.03<br>(0.90)  |
| สนทนา/Chat                      | 4.37    | -          | -              | -               | 0.24<br>(0.00*) | 0.22<br>(0.00*) | -0.17<br>(0.12)                 | 0.12<br>(0.67)  |
| ค้นคว้าข้อมูล                   | 4.13    | -          | -              | -               | -               | -0.02<br>(0.82) | -0.41<br>(0.00*)                | -0.12<br>(0.67) |
| ความบันเทิง                     | 4.15    | -          | -              | -               | -               | -               | -0.39<br>(0.00*)                | -0.10<br>(0.72) |
| ซื้อ/ขายสินค้า<br>ธุรกิจการเงิน | 4.54    | -          | -              | -               | -               | -               | -                               | 0.29<br>(0.33)  |
| อื่น ๆ                          | 4.26    | -          | -              | -               | -               | -               | -                               | -               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.54 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านประโยชน์ที่ได้รับ เป็นแบบรายคู่ พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 5 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 โอกาสทำงาน มีความพึงพอใจน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกิจการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.02 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25 คู่ที่ 2 สนทนา/Chat มีความพึงพอใจมากกว่า ค้นหาข้อมูล โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24 คู่ที่ 3 สนทนา/Chat มีความพึงพอใจมากกว่า ความบันเทิง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22 คู่ที่ 4 ค้นหาข้อมูล มีความพึงพอใจน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกิจการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41 และคู่ที่ 5 ความบันเทิง มีความพึงพอใจน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกิจการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

**สมมติฐานที่ 2.4** สถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

$H_0$ : สถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : สถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.55** แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน จำแนกตามสถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

| ความพึงพอใจ                                 | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F     | Sig.          |
|---------------------------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|---------------|
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม | ระหว่างกลุ่ม     | 4.412   | 5   | 0.882 | 1.371 | 0.234         |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 266.400 | 414 | 0.643 |       |               |
|                                             | รวม              | 270.812 | 419 |       |       |               |
| 2. ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว          | ระหว่างกลุ่ม     | 8.487   | 5   | 1.697 | 5.355 | <b>0.000*</b> |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 131.225 | 414 | 0.317 |       |               |
|                                             | รวม              | 139.712 | 419 |       |       |               |

**ตารางที่ 4.55** แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน จำแนกตามสถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)

| ความพึงพอใจ                          | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F     | Sig.          |
|--------------------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|---------------|
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ      | ระหว่างกลุ่ม     | 6.279   | 5   | 1.256 | 1.731 | 0.126         |
|                                      | ภายในกลุ่ม       | 300.269 | 414 | 0.725 |       |               |
|                                      | รวม              | 306.548 | 419 |       |       |               |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง    | ระหว่างกลุ่ม     | 8.990   | 5   | 1.798 | 5.446 | <b>0.000*</b> |
|                                      | ภายในกลุ่ม       | 136.688 | 414 | 0.330 |       |               |
|                                      | รวม              | 145.678 | 419 |       |       |               |
| 5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า | ระหว่างกลุ่ม     | 5.940   | 5   | 1.188 | 3.408 | <b>0.005*</b> |
|                                      | ภายในกลุ่ม       | 144.310 | 414 | 0.349 |       |               |
|                                      | รวม              | 150.250 | 419 |       |       |               |
| 6. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ             | ระหว่างกลุ่ม     | 2.821   | 5   | 0.564 | 1.676 | 0.139         |
|                                      | ภายในกลุ่ม       | 139.357 | 414 | 0.337 |       |               |
|                                      | รวม              | 142.178 | 419 |       |       |               |
| ภาพรวม                               | ระหว่างกลุ่ม     | 2.431   | 5   | 0.486 | 2.493 | <b>0.031*</b> |
|                                      | ภายในกลุ่ม       | 80.731  | 414 | 0.195 |       |               |
|                                      | รวม              | 83.162  | 419 |       |       |               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.55 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างสถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่า สถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมแตกต่างกัน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า สถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า สถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันมีผล

ต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.56

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า สถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.57

ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า สถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.58

**ตารางที่ 4.56** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน (ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว)

| ด้านการให้บริการ<br>สะดวกและรวดเร็ว | กลุ่ม J | ที่พัก<br>อาศัย | ที่ทำงาน        | โรงเรียน<br>มหาวิทยาลัย | สถานที่<br>ให้บริการ<br>Internet | ใช้ได้ทุกที่<br>เมื่อต้องการ<br>ใช้งาน | อื่น ๆ           |
|-------------------------------------|---------|-----------------|-----------------|-------------------------|----------------------------------|----------------------------------------|------------------|
| กลุ่ม I                             | Mean    | 4.34            | 4.38            | 4.33                    | 3.75                             | 4.62                                   | 4.40             |
| ที่พักอาศัย                         | 4.34    | -               | -0.04<br>(0.27) | 0.01<br>(0.24)          | 0.59<br>(0.10)                   | -0.28<br>(0.00*)                       | 0.6<br>(0.59)    |
| ที่ทำงาน                            | 4.38    |                 | -               | -0.05<br>(0.82)         | 0.14<br>(0.56)                   | 0.09<br>(0.12)                         | -0.21<br>(0.88)  |
| โรงเรียน/<br>มหาวิทยาลัย            | 4.33    |                 |                 | -                       | 0.68<br>(0.03*)                  | -0.19<br>(0.11)                        | -0.41<br>(0.14)  |
| สถานที่ให้บริการ<br>Internet        | 3.75    |                 |                 |                         | -                                | -0.87<br>(0.00*)                       | -1.10<br>(0.00*) |
| ใช้ได้ทุกที่ เมื่อ<br>ต้องการใช้งาน | 4.62    |                 |                 |                         |                                  | -                                      | -0.22<br>(0.40)  |
| อื่น ๆ                              | 4.40    |                 |                 |                         |                                  |                                        | -                |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.56 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของสถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว เป็นแบบรายคู่ พบว่า สถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ที่พักอาศัย มีความพึงพอใจน้อยกว่า การใช้ได้ทุกที่ เมื่อต้องการใช้ โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28 คู่ที่ 2 โรงเรียน/มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจมากกว่า สถานที่ให้บริการ Internet โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.03 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.68 และคู่ที่ 3 สถานที่ให้บริการ Internet มีความพึงพอใจน้อยกว่า การใช้ได้ทุกที่ เมื่อต้องการใช้ โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.87 และคู่ที่ 4 สถานที่ให้บริการ Internet มีความพึงพอใจน้อยกว่า อื่น ๆ โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.10

**ตารางที่ 4.57** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของสถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน (ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง)

| ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | กลุ่ม J | ที่พักอาศัย | ที่ทำงาน       | โรงเรียน/มหาวิทยาลัย | สถานที่ให้บริการ Internet | ใช้ได้ทุกที่เมื่อต้องการใช้งาน | อื่น ๆ           |
|--------------------------------|---------|-------------|----------------|----------------------|---------------------------|--------------------------------|------------------|
| กลุ่ม I                        | Mean    | 4.25        | 4.21           | 4.02                 | 3.50                      | 4.46                           | 4.40             |
| ที่พักอาศัย                    | 4.25    | -           | 0.04<br>(0.65) | 0.23<br>(0.03*)      | 0.75<br>(0.01*)           | -0.20<br>(0.00*)               | -0.15<br>(0.56)  |
| ที่ทำงาน                       | 4.21    |             | -              | 0.19<br>(0.69)       | 0.71<br>(0.04*)           | -0.25<br>(0.01*)               | -0.19<br>(0.09)  |
| โรงเรียน/มหาวิทยาลัย           | 4.02    |             |                | -                    | 0.52<br>(0.03*)           | -0.44<br>(0.01*)               | -0.38<br>(0.16)  |
| สถานที่ให้บริการ Internet      | 3.50    |             |                |                      | -                         | -0.96<br>(0.00*)               | -0.90<br>(0.02*) |
| ใช้ได้ทุกที่เมื่อต้องการใช้งาน | 4.46    |             |                |                      |                           | -                              | 0.057<br>(0.82)  |
| อื่น ๆ                         | 4.40    |             |                |                      |                           |                                | -                |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.57 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นแบบรายคู่ พบว่า สถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 9 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ที่พักอาศัย มีความพึงพอใจมากกว่า โรงเรียน/มหาวิทยาลัย โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.03 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23 คู่ที่ 2 ที่พักอาศัย มีความพึงพอใจมากกว่า สถานที่ให้บริการ Internet โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.75 คู่ที่ 3 ที่ทำงาน มีความพึงพอใจน้อยกว่า ใช้ได้ทุกที่เมื่อต้องการใช้งาน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20 คู่ที่ 4 ที่ทำงานมีความพึงพอใจมากกว่า สถานที่ให้บริการ Internet โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.04 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.71 คู่ที่ 5 ที่ทำงาน มีความพึงพอใจน้อยกว่า ใช้ได้ทุกที่เมื่อต้องการใช้งาน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25 คู่ที่ 6 โรงเรียน/มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจมากกว่า สถานที่ให้บริการ Internet โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.03 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.52 คู่ที่ 7 โรงเรียน/มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจน้อยกว่า ใช้ได้ทุกที่เมื่อต้องการใช้งาน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.44 คู่ที่ 8 สถานที่ให้บริการ Internet มีความพึงพอใจน้อยกว่า ใช้ได้ทุกที่เมื่อต้องการใช้งาน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.96 และคู่ที่ 9 สถานที่ให้บริการ Internet มีความพึงพอใจน้อยกว่าอื่น ๆ โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.02 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.90

**ตารางที่ 4.58** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า)

| ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า | กลุ่ม J | ที่พักอาศัย | ที่ทำงาน       | โรงเรียน/มหาวิทยาลัย | สถานที่ให้บริการ Internet | ใช้ได้ทุกที่เมื่อต้องการใช้งาน | อื่น ๆ          |
|-----------------------------------|---------|-------------|----------------|----------------------|---------------------------|--------------------------------|-----------------|
| กลุ่ม I                           | Mean    | 4.21        | 4.13           | 4.18                 | 3.50                      | 4.37                           | 4.60            |
| ที่พักอาศัย                       | 4.21    | -           | 0.04<br>(0.35) | 0.23<br>(0.77)       | 0.75<br>(0.01*)           | -0.20<br>(0.01*)               | -0.15<br>(0.15) |
| ที่ทำงาน                          | 4.13    |             | -              | -0.05<br>(0.69)      | 0.63<br>(0.04*)           | -0.24<br>(0.01*)               | -0.47<br>(0.09) |
| โรงเรียน/มหาวิทยาลัย              | 4.18    |             |                | -                    | 0.68<br>(0.03*)           | -0.19<br>(0.01*)               | -0.42<br>(0.16) |

**ตารางที่ 4.58** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน  
ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการ  
ให้บริการที่มีความก้าวหน้า) (ต่อ)

| ด้านการให้บริการที่<br>มีความก้าวหน้า | กลุ่ม J | ที่พัก<br>อาศัย | ที่ทำงาน | โรงเรียน<br>มหาวิทยาลัย | สถานที่<br>ให้บริการ<br>Internet | ใช้ได้ทุกที่<br>เมื่อต้องการ<br>ใช้งาน | อื่น ๆ           |
|---------------------------------------|---------|-----------------|----------|-------------------------|----------------------------------|----------------------------------------|------------------|
| กลุ่ม I                               | Mean    | 4.21            | 4.13     | 4.18                    | 3.50                             | 4.37                                   | 4.60             |
| สถานที่ให้บริการ<br>Internet          | 3.50    |                 |          |                         | -                                | -0.96<br>(0.00*)                       | -0.90<br>(0.02*) |
| ใช้ได้ทุกที่ เมื่อ<br>ต้องการใช้งาน   | 4.37    |                 |          |                         |                                  | -                                      | -0.22<br>(0.40)  |
| อื่น ๆ                                | 4.60    |                 |          |                         |                                  |                                        | -                |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.58 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า เป็นแบบรายคู่ พบว่า สถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 8 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ที่พักอาศัย มีความพึงพอใจมากกว่า โรงเรียน/มหาวิทยาลัย โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.03 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.72 คู่ที่ 2 ที่พักอาศัย มีความพึงพอใจน้อยกว่า ใช้ได้ทุกที่ เมื่อต้องการใช้งาน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.16 คู่ที่ 3 ที่ทำงาน มีความพึงพอใจน้อยกว่า ใช้ได้ทุกที่ เมื่อต้องการใช้งาน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24 คู่ที่ 4 ที่ทำงานมีความพึงพอใจมากกว่า สถานที่ให้บริการ Internet โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.04 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.63 คู่ที่ 5 โรงเรียน/มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจมากกว่า สถานที่ให้บริการ Internet โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.03 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.68 คู่ที่ 6 โรงเรียน/มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจน้อยกว่า ใช้ได้ทุกที่เมื่อต้องการใช้งาน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19 คู่ที่ 7 สถานที่ให้บริการ Internet มีความพึงพอใจน้อยกว่า ใช้ได้ทุกที่ เมื่อต้องการใช้งาน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.96 และคู่ที่ 8 สถานที่ให้บริการ Internet มีความพึงพอใจน้อยกว่า อื่น ๆ เมื่อต้องการใช้งาน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.02 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.90

สมมติฐานที่ 2.5 อุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

$H_0$ : อุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.59 แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน จำแนกตามอุปกรณ์ในการใช้

| ความพึงพอใจ                                 | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F     | Sig.          |
|---------------------------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|---------------|
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม | ระหว่างกลุ่ม     | 8.205   | 3   | 2.735 | 4.333 | <b>0.005*</b> |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 262.607 | 416 | 0.631 |       |               |
|                                             | รวม              | 270.812 | 419 |       |       |               |
| 2. ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว          | ระหว่างกลุ่ม     | 2.296   | 3   | 0.765 | 2.317 | 0.075         |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 137.415 | 416 | 0.330 |       |               |
|                                             | รวม              | 139.712 | 419 |       |       |               |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ             | ระหว่างกลุ่ม     | 7.482   | 3   | 2.494 | 3.469 | <b>0.016*</b> |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 299.065 | 416 | 0.719 |       |               |
|                                             | รวม              | 306.548 | 419 |       |       |               |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง           | ระหว่างกลุ่ม     | 1.244   | 3   | 0.415 | 1.194 | 0.312         |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 144.434 | 416 | 0.347 |       |               |
|                                             | รวม              | 145.678 | 419 |       |       |               |
| 5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า        | ระหว่างกลุ่ม     | 2.306   | 3   | 0.769 | 2.161 | 0.092         |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 147.944 | 416 | 0.356 |       |               |
|                                             | รวม              | 150.250 | 419 |       |       |               |
| 6. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ                    | ระหว่างกลุ่ม     | 1.336   | 3   | 0.445 | 1.315 | 0.269         |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 140.842 | 416 | 0.339 |       |               |
|                                             | รวม              | 142.178 | 419 |       |       |               |
| ภาพรวม                                      | ระหว่างกลุ่ม     | 0.432   | 3   | 0.144 | 0.724 | 0.538         |
|                                             | ภายในกลุ่ม       | 82.731  | 416 | 0.199 |       |               |
|                                             | รวม              | 83.162  | 419 |       |       |               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.59 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่า อุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.538 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า อุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า อุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.60

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า อุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.61

**ตารางที่ 4.60** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม)

| ด้านการให้บริการอย่าง<br>เสมอภาคและเท่าเทียม | กลุ่ม J | คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ | มือถือสมาร์ต<br>โฟน | โน้ตบุ๊ก        | อื่น ๆ          |
|----------------------------------------------|---------|---------------------|---------------------|-----------------|-----------------|
| กลุ่ม I                                      | Mean    | 3.57                | 3.73                | 3.16            | 3.17            |
| คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ                          | 3.57    | -                   | -0.16<br>(0.17)     | 0.41<br>(0.04*) | 0.40<br>(0.39)  |
| มือถือสมาร์ตโฟน                              | 3.73    |                     | -                   | 0.57<br>(0.00*) | 0.56<br>(0.22)  |
| โน้ตบุ๊ก                                     | 3.16    |                     |                     | -               | -0.01<br>(0.98) |
| อื่น ๆ                                       | 3.17    |                     |                     |                 | -               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.60 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม เป็นแบบรายคู่ พบว่า อุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ มีความพึงพอใจมากกว่า โน้ตบุ๊ก โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.04 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41 คู่ที่ 2 มือถือสมาร์ทโฟน มีความพึงพอใจมากกว่า โน้ตบุ๊ก โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.57

**ตารางที่ 4.61** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ)

| ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | กลุ่ม J | คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ | มือถือสมาร์ทโฟน | โน้ตบุ๊ก        | อื่น ๆ          |
|------------------------------|---------|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| กลุ่ม I                      | Mean    | 3.79                | 3.53            | 3.16            | 4.00            |
| คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ          | 3.79    | -                   | 0.26<br>(0.03*) | 0.63<br>(0.00*) | -0.21<br>(0.68) |
| มือถือสมาร์ทโฟน              | 3.53    |                     | -               | 0.37<br>(0.04*) | -0.47<br>(0.33) |
| โน้ตบุ๊ก                     | 3.16    |                     |                 | -               | -0.84<br>(0.98) |
| อื่น ๆ                       | 4.00    |                     |                 |                 | -               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.61 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เป็นแบบรายคู่ พบว่า อุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ มีความพึงพอใจมากกว่า มือถือสมาร์ทโฟน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.03 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26 คู่ที่ 2 คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะมีความพึงพอใจมากกว่า โน้ตบุ๊ก โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.63

และคู่ที่ 3 มือถือสมาร์ตโฟน มีความพึงพอใจมากกว่า โน้ตบุ๊ก โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.004 มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

**สมมติฐานที่ 3** ลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลคุณภาพชีวิตในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3.1** จำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน

$H_0$ : จำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน

$H_a$ : จำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.62** แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน จำแนกตามจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

| คุณภาพชีวิต               | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F     | Sig.          |
|---------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|---------------|
| 1. ด้านร่างกาย            | ระหว่างกลุ่ม     | 10.603  | 4   | 2.121 | 4.871 | <b>0.000*</b> |
|                           | ภายในกลุ่ม       | 180.244 | 415 | 0.435 |       |               |
|                           | รวม              | 190.848 | 419 |       |       |               |
| 2. ด้านจิตใจ              | ระหว่างกลุ่ม     | 4.264   | 4   | 0.853 | 1.764 | 0.119         |
|                           | ภายในกลุ่ม       | 200.150 | 415 | 0.483 |       |               |
|                           | รวม              | 204.414 | 419 |       |       |               |
| 3. ด้านสัมพันธภาพกับสังคม | ระหว่างกลุ่ม     | 3.226   | 4   | 0.645 | 1.702 | 0.133         |
|                           | ภายในกลุ่ม       | 156.952 | 415 | 0.379 |       |               |
|                           | รวม              | 160.178 | 419 |       |       |               |
| 4. ด้านสิ่งแวดล้อม        | ระหว่างกลุ่ม     | 3.871   | 4   | 0.774 | 1.451 | 0.205         |
|                           | ภายในกลุ่ม       | 220.879 | 415 | 0.534 |       |               |
|                           | รวม              | 224.749 | 419 |       |       |               |
| 5. ด้านการบอกรับ          | ระหว่างกลุ่ม     | 6.142   | 4   | 1.228 | 3.055 | <b>0.010*</b> |
|                           | ภายในกลุ่ม       | 166.465 | 415 | 0.402 |       |               |
|                           | รวม              | 172.607 | 419 |       |       |               |

**ตารางที่ 4.62** แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน จำแนกตามจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)

|                     |              |         |     |       |       |               |
|---------------------|--------------|---------|-----|-------|-------|---------------|
|                     | ระหว่างกลุ่ม | 7.954   | 4   | 1.591 | 3.925 | <b>0.002*</b> |
| 6. ด้านการเผยแพร่   | ภายในกลุ่ม   | 167.795 | 415 | 0.405 |       |               |
|                     | รวม          | 175.749 | 419 |       |       |               |
| 7. ด้านการใช้งานซ้ำ | ระหว่างกลุ่ม | 5.812   | 4   | 1.162 | 2.664 | <b>0.022*</b> |
|                     | ภายในกลุ่ม   | 180.623 | 415 | 0.436 |       |               |
|                     | รวม          | 186.435 | 419 |       |       |               |
| ภาพรวม              | ระหว่างกลุ่ม | 4.159   | 4   | .832  | 3.207 | <b>0.007*</b> |
|                     | ภายในกลุ่ม   | 107.396 | 415 | 0.259 |       |               |
|                     | รวม          | 111.555 | 419 |       |       |               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.62 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่าจำนวนชั่วโมงที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมแตกต่างกัน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า จำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านร่างกาย ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า จำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ในด้านร่างกาย จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.63

ด้านการบอกต่อ ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ระยะเวลาของความพิการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประโยชน์ที่ได้รับที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.64

ด้านการเผยแพร่ ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ระยะเวลาของความพิการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประโยชน์ที่ได้รับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.65

ด้านการใช้งานซ้ำ ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ระยะเวลาของความพิการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประโยชน์ที่ได้รับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.66

**ตารางที่ 4.63** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านร่างกาย)

| ด้านร่างกาย             | กลุ่ม J | น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | 1-2 ชั่วโมง      | 3-4 ชั่วโมง      | 5-6 ชั่วโมง      | 7-8 ชั่วโมง      | มากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป |
|-------------------------|---------|--------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------------|
| กลุ่ม I                 | Mean    | 3.54               | 3.91             | 4.00             | 4.18             | 3.98             | 3.61                    |
| น้อยกว่า 1 ชั่วโมง      | 3.54    | -                  | -0.37<br>(0.058) | -0.47<br>(0.01*) | -0.64<br>(0.00*) | -0.44<br>(0.03*) | -0.07<br>(0.74)         |
| 1-2 ชั่วโมง             | 3.91    |                    | -                | -0.97<br>(0.26)  | -0.27<br>(0.00*) | -0.07<br>(0.54)  | 0.30<br>(0.03*)         |
| 3-4 ชั่วโมง             | 4.00    |                    |                  | -                | -0.18<br>(0.04*) | 0.03<br>(0.80)   | 0.39<br>(0.00*)         |
| 5-6 ชั่วโมง             | 4.18    |                    |                  |                  | -                | 0.20<br>(0.08)   | 0.57<br>(0.00*)         |
| 7-8 ชั่วโมง             | 3.98    |                    |                  |                  |                  | -                | 0.37<br>(0.02*)         |
| มากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป | 3.61    |                    |                  |                  |                  |                  | -                       |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.63 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านร่างกาย เป็นแบบรายคู่ พบว่า จำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 9 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 จำนวนชั่วโมงน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า จำนวนชั่วโมง 1-2 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37 คู่ที่ 2 จำนวนชั่วโมงน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า จำนวนชั่วโมง 5-6 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.64 คู่ที่ 3 จำนวนชั่วโมงน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยมากกว่า จำนวน ชั่วโมง 7-8 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.03 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47 คู่ที่ 4 จำนวนชั่วโมง 1-2 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า จำนวนชั่วโมง 5-6 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27 คู่ที่ 5 จำนวนชั่วโมง 1-2 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยมากกว่า จำนวนมากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.03 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30 คู่ที่ 6 จำนวนชั่วโมง 3-4 ชั่วโมง มีคุณภาพชีวิตน้อยกว่า จำนวนชั่วโมง 5-6 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.04 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.18 คู่ที่ 7 จำนวนชั่วโมง 3-4 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยมากกว่า จำนวนมากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39 คู่ที่ 8 จำนวนชั่วโมง 5-6 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยมากกว่า จำนวนมากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.57 และคู่ที่ 9 จำนวนชั่วโมง 7-8 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยมากกว่า จำนวนมากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.02 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

**ตารางที่ 4.64** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการบอกต่อ)

| ด้านการบอกต่อ      | กลุ่ม J | น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | 1-2 ชั่วโมง      | 3-4 ชั่วโมง      | 5-6 ชั่วโมง      | 7-8 ชั่วโมง     | มากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป |
|--------------------|---------|--------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|-------------------------|
| กลุ่ม I            | Mean    | 3.77               | 4.15             | 4.22             | 4.27             | 3.97            | 4.33                    |
| น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | 3.77    | -                  | -0.38<br>(0.04*) | -0.45<br>(0.01*) | -0.50<br>(0.00*) | -0.20<br>(0.31) | -0.56<br>(0.00*)        |
| 1-2 ชั่วโมง        | 4.15    |                    | -                | -0.07<br>(0.42)  | -0.12<br>(0.17)  | 0.18<br>(0.10)  | -0.18<br>(0.18)         |

**ตารางที่ 4.64** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการบอกต่อ) (ต่อ)

| ด้านการบอกต่อ           | กลุ่ม J | น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | 1-2 ชั่วโมง | 3-4 ชั่วโมง | 5-6 ชั่วโมง     | 7-8 ชั่วโมง     | มากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป |
|-------------------------|---------|--------------------|-------------|-------------|-----------------|-----------------|-------------------------|
| กลุ่ม I                 | Mean    | 3.77               | 4.15        | 4.22        | 4.27            | 3.97            | 4.33                    |
| 3-4 ชั่วโมง             | 4.22    |                    |             | -           | -0.06<br>(0.49) | 0.25<br>(0.01*) | -0.11<br>(0.38)         |
| 5-6 ชั่วโมง             | 4.27    |                    |             |             | -               | 0.30<br>(0.00*) | 0.06<br>(0.67)          |
| 7-8 ชั่วโมง             | 3.97    |                    |             |             |                 | -               | -0.36<br>(0.01*)        |
| มากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป | 4.33    |                    |             |             |                 |                 | -                       |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.64 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านการบอกต่อ เป็นแบบรายคู่ พบว่า จำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 7 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 จำนวนชั่วโมงน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า จำนวนชั่วโมง 1-2 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.04 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38 คู่ที่ 2 จำนวนชั่วโมงน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า จำนวนชั่วโมง 3-4 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45 คู่ที่ 3 จำนวนชั่วโมงน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า จำนวนชั่วโมง 5-6 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50 คู่ที่ 4 จำนวนชั่วโมงน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยมากกว่า จำนวนชั่วโมง มากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.56 คู่ที่ 5 จำนวนชั่วโมง 3-4 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยมากกว่า จำนวนชั่วโมง 7-8 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25 คู่ที่ 6 จำนวนชั่วโมง 5-6 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยมากกว่า จำนวนชั่วโมง 7-8 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30 คู่ที่ 7 จำนวนชั่วโมง 7-8 ชั่วโมง มีคุณภาพชีวิตมากกว่า จำนวนชั่วโมง มากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36

**ตารางที่ 4.65** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการเผยแพร่)

| ด้านการเผยแพร่          | กลุ่ม J | น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | 1-2 ชั่วโมง      | 3-4 ชั่วโมง      | 5-6 ชั่วโมง      | 7-8 ชั่วโมง      | มากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป |
|-------------------------|---------|--------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------------|
| กลุ่ม I                 | Mean    | 3.54               | 4.13             | 4.17             | 4.33             | 4.10             | 4.13                    |
| น้อยกว่า 1 ชั่วโมง      | 3.54    | -                  | -0.60<br>(0.00*) | -0.63<br>(0.00*) | -0.79<br>(0.00*) | -0.56<br>(0.00*) | -0.59<br>(0.00*)        |
| 1-2 ชั่วโมง             | 4.13    |                    | -                | -0.04<br>(0.60)  | -0.20<br>(0.03*) | 0.02<br>(0.80)   | -0.00<br>(0.98)         |
| 3-4 ชั่วโมง             | 4.17    |                    |                  | -                | -0.15<br>(0.06)  | 0.07<br>(0.49)   | 0.04<br>(0.75)          |
| 5-6 ชั่วโมง             | 4.33    |                    |                  |                  | -                | 0.23<br>(0.04*)  | 0.20<br>(0.15)          |
| 7-8 ชั่วโมง             | 4.10    |                    |                  |                  |                  | -                | -0.03<br>(0.84)         |
| มากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป | 4.13    |                    |                  |                  |                  |                  | -                       |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.65 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านการเผยแพร่ เป็นแบบรายคู่ พบว่า จำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 7 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 จำนวนชั่วโมงน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า จำนวนชั่วโมง 1-2 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.60 คู่ที่ 2 จำนวนชั่วโมงน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า จำนวนชั่วโมง 3-4 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.63 คู่ที่ 3 จำนวนชั่วโมงน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า จำนวนชั่วโมง 5-6 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.79 คู่ที่ 4 จำนวนชั่วโมงน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า จำนวนชั่วโมง 7-8 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.56 คู่ที่ 5 จำนวนชั่วโมงน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า จำนวนชั่วโมง มากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.59 คู่ที่ 6

จำนวนชั่วโมง 1-2 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า จำนวนชั่วโมง 5-6 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.03 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20 คู่ที่ 7 จำนวนชั่วโมง 5-6 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยมากกว่า จำนวนชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.04 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23

**ตารางที่ 4.66** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการใช้งานซ้ำ)

| ด้านการใช้งานซ้ำ        | กลุ่ม J | น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | 1-2 ชั่วโมง      | 3-4 ชั่วโมง      | 5-6 ชั่วโมง      | 7-8 ชั่วโมง      | มากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป |
|-------------------------|---------|--------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------------|
| กลุ่ม I                 | Mean    | 3.65               | 4.23             | 4.20             | 4.34             | 4.17             | 4.26                    |
| น้อยกว่า 1 ชั่วโมง      | 3.65    | -                  | -0.57<br>(0.00*) | -0.55<br>(0.00*) | -0.69<br>(0.00*) | -0.52<br>(0.01*) | -0.61<br>(0.00*)        |
| 1-2 ชั่วโมง             | 4.23    |                    | -                | 0.02<br>(0.76)   | -0.11<br>(0.23)  | 0.06<br>(0.61)   | -0.30<br>(0.83)         |
| 3-4 ชั่วโมง             | 4.20    |                    |                  | -                | -0.14<br>(0.10)  | 0.03<br>(0.76)   | -0.06<br>(0.68)         |
| 5-6 ชั่วโมง             | 4.34    |                    |                  |                  | -                | 0.17<br>(0.13)   | 0.80<br>(0.55)          |
| 7-8 ชั่วโมง             | 4.17    |                    |                  |                  |                  | -                | -0.09<br>(0.57)         |
| มากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป | 4.26    |                    |                  |                  |                  |                  | -                       |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.66 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านการใช้งานซ้ำ เป็นแบบรายคู่ พบว่า จำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 5 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 จำนวนชั่วโมงน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า จำนวนชั่วโมง 1-2 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.57 คู่ที่ 2 จำนวนชั่วโมงน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า จำนวนชั่วโมง 3-4 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.55 คู่ที่ 3 จำนวนชั่วโมงน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า

จำนวนชั่วโมง 5-6 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.69 คู่ที่ 4 จำนวนชั่วโมงน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า จำนวนชั่วโมง 7-8 ชั่วโมง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.52 คู่ที่ 5 จำนวนชั่วโมงน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า จำนวนชั่วโมงมากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.61

**สมมติฐานที่ 3.2** วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน

$H_0$ : วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน

**ตารางที่ 4.67** แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน  
จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

| คุณภาพชีวิต               | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F     | Sig.          |
|---------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|---------------|
| 1. ด้านร่างกาย            | ระหว่างกลุ่ม     | 16.267  | 6   | 2.711 | 6.414 | <b>0.000*</b> |
|                           | ภายในกลุ่ม       | 174.581 | 413 | 0.423 |       |               |
|                           | รวม              | 190.848 | 419 |       |       |               |
| 2. ด้านจิตใจ              | ระหว่างกลุ่ม     | 10.820  | 6   | 1.803 | 3.847 | <b>0.001*</b> |
|                           | ภายในกลุ่ม       | 193.594 | 413 | 0.469 |       |               |
|                           | รวม              | 204.414 | 419 |       |       |               |
| 3. ด้านสัมพันธภาพกับสังคม | ระหว่างกลุ่ม     | 12.467  | 6   | 2.078 | 5.810 | <b>0.000*</b> |
|                           | ภายในกลุ่ม       | 147.711 | 413 | 0.358 |       |               |
|                           | รวม              | 160.178 | 419 |       |       |               |
| 4. ด้านสิ่งแวดล้อม        | ระหว่างกลุ่ม     | 8.966   | 6   | 1.494 | 2.860 | <b>0.010*</b> |
|                           | ภายในกลุ่ม       | 215.784 | 413 | 0.522 |       |               |
|                           | รวม              | 224.749 | 419 |       |       |               |
| 5. ด้านการบอกรับ          | ระหว่างกลุ่ม     | 21.150  | 6   | 3.525 | 9.612 | <b>0.000*</b> |
|                           | ภายในกลุ่ม       | 151.457 | 413 | 0.367 |       |               |
|                           | รวม              | 172.607 | 419 |       |       |               |

**ตารางที่ 4.67** แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะการใช้งานเทคโนโลยี

สารสนเทศส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)

| คุณภาพชีวิต         | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F     | Sig.           |
|---------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|----------------|
| 6. ด้านการเผยแพร่   | ระหว่างกลุ่ม     | 10.365  | 6   | 1.727 | 4.314 | <b>00.000*</b> |
|                     | ภายในกลุ่ม       | 165.385 | 413 | 0.400 |       |                |
|                     | รวม              | 175.749 | 419 |       |       |                |
| 7. ด้านการใช้งานซ้ำ | ระหว่างกลุ่ม     | 15.933  | 6   | 2.655 | 6.432 | <b>0.000*</b>  |
|                     | ภายในกลุ่ม       | 170.503 | 413 | 0.413 |       |                |
|                     | รวม              | 186.435 | 419 |       |       |                |
| ภาพรวม              | ระหว่างกลุ่ม     | 11.402  | 6   | 1.900 | 7.836 | <b>0.000*</b>  |
|                     | ภายในกลุ่ม       | 100.153 | 413 | 0.243 |       |                |
|                     | รวม              | 111.555 | 419 |       |       |                |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.67 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่าวัตถุประสงค์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมแตกต่างกัน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านร่างกาย ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน จึงสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านร่างกาย จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.68

ด้านจิตใจ ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน จึงสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ในการใช้งาน

เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านจิตใจ จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.69

ด้านสัมพันธภาพกับสังคม ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน ในด้านสัมพันธภาพกับสังคม จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.70

ด้านสิ่งแวดล้อม ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน ในด้านสิ่งแวดล้อม จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.71

ด้านการบอกต่อ ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน ในด้านการบอกต่อ จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.72

ด้านการเผยแพร่ ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน ในด้านการเผยแพร่ จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.73

ด้านการใช้งานซ้ำ ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน ในด้านการใช้งานซ้ำ จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.74

**ตารางที่ 4.68** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านร่างกาย)

| ด้านร่างกาย                          | กลุ่ม J | ดูแล<br>สุขภาพ | โอกาส<br>ทำงาน  | สนทนา/<br>Chat  | ค้นคว้า<br>ข้อมูล | ความ<br>บันเทิง | ซื้อ/ขายสินค้า<br>ธุรกรรมการเงิน | อื่น ๆ          |
|--------------------------------------|---------|----------------|-----------------|-----------------|-------------------|-----------------|----------------------------------|-----------------|
| กลุ่ม I                              | Mean    | 3.81           | 3.92            | 3.98            | 3.83              | 3.94            | 4.56                             | 4.25            |
| ดูแลสุขภาพ                           | 3.81    | -              | -0.11<br>(0.50) | -0.17<br>(0.28) | -0.02<br>(0.89)   | -0.13<br>(0.37) | -0.75<br>(0.00*)                 | -0.44<br>(0.21) |
| โอกาสทำงาน                           | 3.92    |                | -               | -0.06<br>(0.57) | 0.09<br>(0.42)    | -0.03<br>(0.78) | -0.65<br>(0.00*)                 | -0.33<br>(0.32) |
| สนทนา/Chat                           | 3.98    |                |                 | -               | 0.15<br>(0.15)    | 0.03<br>(0.71)  | -0.59<br>(0.00*)                 | -0.27<br>(0.41) |
| ค้นคว้าข้อมูล                        | 3.83    |                |                 |                 | -                 | -0.11<br>(0.23) | -0.73<br>(0.00*)                 | -0.42<br>(0.21) |
| ความบันเทิง                          | 3.94    |                |                 |                 |                   | -               | -0.62<br>(0.00*)                 | -0.30<br>(0.35) |
| ซื้อ/ขายสินค้า<br>ธุรกรรม<br>การเงิน | 4.56    |                |                 |                 |                   |                 | -                                | 0.31<br>(0.35)  |
| อื่น ๆ                               | 4.25    |                |                 |                 |                   |                 |                                  | -               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.68 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านร่างกาย เป็นแบบรายคู่ พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 5 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ดูแลสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกรรมการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.75 คู่ที่ 2 โอกาสทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกรรมการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.65 คู่ที่ 3 สนทนา/Chat มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกรรมการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.59 คู่ที่ 4 ค้นคว้าข้อมูล มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกรรมการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.73 คู่ที่ 5 ความบันเทิง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกรรมการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.62

**ตารางที่ 4.69** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านจิตใจ)

| ด้านจิตใจ                            | กลุ่ม J | ดูแล<br>สุขภาพ | โอกาส<br>ทำงาน | สนทนา/<br>Chat | ค้นคว้า<br>ข้อมูล | ความ<br>บันเทิง | ซื้อ/ขายสินค้า<br>ธุรกรรมการเงิน | อื่น ๆ          |
|--------------------------------------|---------|----------------|----------------|----------------|-------------------|-----------------|----------------------------------|-----------------|
| กลุ่ม I                              | Mean    | 4.07           | 4.03           | 3.93           | 3.85              | 4.02            | 4.46                             | 3.75            |
| ดูแลสุขภาพ                           | 4.07    | -              | 0.04<br>(0.80) | 0.14<br>(0.38) | 0.22<br>(0.19)    | 0.05<br>(0.76)  | -0.39<br>(0.03*)                 | 0.32<br>(0.39)  |
| โอกาสทำงาน                           | 4.03    |                | -              | 0.10<br>(0.35) | 0.18<br>(0.12)    | 0.00<br>(0.95)  | -0.43<br>(0.00*)                 | 0.28<br>(0.42)  |
| สนทนา/Chat                           | 3.93    |                |                | -              | 0.07<br>(0.48)    | -0.09<br>(0.30) | -0.53<br>(0.00*)                 | 0.18<br>(0.61)  |
| ค้นคว้าข้อมูล                        | 3.85    |                |                |                | -                 | -0.17<br>(0.08) | -0.61<br>(0.00*)                 | 0.10<br>(0.77)  |
| ความบันเทิง                          | 4.02    |                |                |                |                   | -               | -0.44<br>(0.00*)                 | 0.27<br>(0.43)  |
| ซื้อ/ขายสินค้า<br>ธุรกรรม<br>การเงิน | 4.46    |                |                |                |                   |                 | -                                | 0.71<br>(0.04*) |
| อื่น ๆ                               | 3.75    |                |                |                |                   |                 |                                  | -               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.69 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านจิตใจ เป็นแบบรายคู่ พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 6 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ดูแลสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าซื้อ/ขายสินค้า ธุรกรรมการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.03 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39 คู่ที่ 2 โอกาสทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกรรมการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43 คู่ที่ 3 สนทนา/Chat มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกรรมการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.53 คู่ที่ 4 ค้นคว้าข้อมูล มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกรรมการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.61 คู่ที่ 5 ความบันเทิง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกรรมการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00

มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.44 และคู่ที่ 6 ชื่อ/ขายสินค้า ธุรกิจการเงิน มีค่าเฉลี่ยมากกว่า อื่น ๆ โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.04 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.71

**ตารางที่ 4.70** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านสัมพันธภาพกับสังคม)

| ด้านสัมพันธภาพกับสังคม       | กลุ่ม J | ดูแลสุขภาพ | โอกาสทำงาน     | สนทนา/Chat      | ค้นหาข้อมูล     | ความบันเทิง      | ชื่อ/ขายสินค้า ธุรกิจการเงิน | อื่น ๆ          |
|------------------------------|---------|------------|----------------|-----------------|-----------------|------------------|------------------------------|-----------------|
| กลุ่ม I                      | Mean    | 4.24       | 4.22           | 4.36            | 3.97            | 4.20             | 4.60                         | 4.50            |
| ดูแลสุขภาพ                   | 4.24    | -          | 0.02<br>(0.88) | -0.12<br>(0.40) | 0.27<br>(0.06)  | 0.03<br>(0.77)   | -0.36<br>(0.02*)             | -0.26<br>(0.42) |
| โอกาสทำงาน                   | 4.22    |            | -              | -0.14<br>(0.14) | 0.25<br>(0.01*) | 0.02<br>(0.84)   | -0.39<br>(0.00*)             | -0.28<br>(0.37) |
| สนทนา/Chat                   | 4.36    |            |                | -               | 0.39<br>(0.00*) | 0.16<br>(0.52)   | -0.24<br>(0.03*)             | -0.14<br>(0.64) |
| ค้นหาข้อมูล                  | 3.97    |            |                |                 | -               | -0.23<br>(0.00*) | -0.64<br>(0.00*)             | -0.53<br>(0.08) |
| ความบันเทิง                  | 4.20    |            |                |                 |                 | -                | -0.40<br>(0.00*)             | -0.30<br>(0.32) |
| ชื่อ/ขายสินค้า ธุรกิจการเงิน | 4.60    |            |                |                 |                 |                  | -                            | 0.10<br>(0.74)  |
| อื่น ๆ                       | 4.50    |            |                |                 |                 |                  |                              | -               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.70 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านสัมพันธภาพกับสังคม เป็นแบบรายคู่ พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 8 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ดูแลสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ชื่อ/ขายสินค้า ธุรกิจการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.02 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36 คู่ที่ 2 โอกาสทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ชื่อ/ขายสินค้า ธุรกิจการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39 คู่ที่ 3 โอกาสทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ค้นหาข้อมูล โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25 คู่ที่ 4 สนทนา/Chat มีค่าเฉลี่ย

น้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกิจการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.03 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24 คู่ที่ 5 สนทนา/Chat มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ค้นหาข้อมูล โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39 คู่ที่ 6 ค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกิจการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.03 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24 คู่ที่ 7 ค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ความบันเทิง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23 คู่ที่ 8 ความบันเทิง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกิจการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40

**ตารางที่ 4.71** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านสิ่งแวดล้อม)

| ด้านสิ่งแวดล้อม                 | กลุ่ม J | ดูแล<br>สุขภาพ | โอกาส<br>ทำงาน | สนทนา/<br>Chat | ค้นหา<br>ข้อมูล | ความ<br>บันเทิง | ซื้อ/ขายสินค้า<br>ธุรกิจการเงิน | อื่น ๆ          |
|---------------------------------|---------|----------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|---------------------------------|-----------------|
| กลุ่ม I                         | Mean    | 4.14           | 4.12           | 3.94           | 3.80            | 3.97            | 4.33                            | 4.00            |
| ดูแลสุขภาพ                      | 4.14    | -              | 0.02<br>(0.89) | 0.20<br>(0.25) | 0.34<br>(0.059) | 0.17<br>(0.30)  | -0.19<br>(0.33)                 | 0.14<br>(0.71)  |
| โอกาสทำงาน                      | 4.12    |                | -              | 0.17<br>(0.13) | 0.31<br>(0.01*) | 0.15<br>(0.16)  | -0.21<br>(0.14)                 | 0.12<br>(0.74)  |
| สนทนา/Chat                      | 3.94    |                |                | -              | 0.14<br>(0.22)  | -0.02<br>(0.80) | -0.39<br>(0.00*)                | -0.05<br>(0.87) |
| ค้นหาข้อมูล                     | 3.80    |                |                |                | -               | -0.16<br>(0.12) | -0.53<br>(0.00*)                | -0.19<br>(0.59) |
| ความบันเทิง                     | 3.97    |                |                |                |                 | -               | -0.36<br>(0.00*)                | -0.03<br>(0.93) |
| ซื้อ/ขายสินค้า<br>ธุรกิจการเงิน | 4.33    |                |                |                |                 |                 | -                               | 0.33<br>(0.38)  |
| อื่น ๆ                          | 4.00    |                |                |                |                 |                 |                                 | -               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.71 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านสิ่งแวดล้อม เป็นแบบรายคู่ พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 โอกาสทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากกว่า คั่นกว่าข้อมูล โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31 คู่ที่ 2 สนทนา/Chat มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกิจการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39 คู่ที่ 3 คั่นกว่าข้อมูล มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกิจการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.53 คู่ที่ 4 ความบันเทิง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกิจการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36

**ตารางที่ 4.72** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการบอกต่อ)

| ด้านการบอกต่อ                   | กลุ่ม J | ดูแล<br>สุขภาพ | โอกาส<br>ทำงาน  | สนทนา/<br>Chat  | คั่นกว่า<br>ข้อมูล | ความ<br>บันเทิง  | ซื้อ/ขายสินค้า<br>ธุรกิจการเงิน | อื่น ๆ          |
|---------------------------------|---------|----------------|-----------------|-----------------|--------------------|------------------|---------------------------------|-----------------|
| กลุ่ม I                         | Mean    | 4.21           | 4.34            | 4.25            | 3.83               | 4.09             | 4.65                            | 4.25            |
| ดูแลสุขภาพ                      | 4.21    | -              | -0.13<br>(0.39) | -0.04<br>(0.79) | 0.38<br>(0.01*)    | 0.13<br>(0.37)   | -0.44<br>(0.00*)                | -0.36<br>(0.91) |
| โอกาสทำงาน                      | 4.34    |                | -               | 0.90<br>(0.35)  | 0.51<br>(0.00*)    | 0.25<br>(0.00*)  | -0.31<br>(0.01*)                | 0.93<br>(0.76)  |
| สนทนา/Chat                      | 4.25    |                |                 | -               | 0.42<br>(0.00*)    | 0.16<br>(0.04*)  | -0.40<br>(0.01*)                | 0.00<br>(0.99)  |
| คั่นกว่าข้อมูล                  | 3.83    |                |                 |                 | -                  | -0.26<br>(0.00*) | -0.82<br>(0.00*)                | -0.42<br>(0.17) |
| ความบันเทิง                     | 4.09    |                |                 |                 |                    | -                | -0.57<br>(0.00*)                | -0.16<br>(0.59) |
| ซื้อ/ขายสินค้า<br>ธุรกิจการเงิน | 4.65    |                |                 |                 |                    |                  | -                               | 0.40<br>(0.20)  |
| อื่น ๆ                          | 4.25    |                |                 |                 |                    |                  |                                 | -               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.72 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านการบอกต่อ เป็นแบบรายคู่ พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 10 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ดูแลสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า คั่นคว้าข้อมูล โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38 คู่ที่ 2 ดูแลสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ชื่อ/ขายสินค้า ธุรกิจการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.44 คู่ที่ 3 โอกาสทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากกว่า คั่นคว้าข้อมูล โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.51 คู่ที่ 4 โอกาสทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ความบันเทิง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25 คู่ที่ 5 โอกาสทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ชื่อ/ขายสินค้า ธุรกิจการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31 คู่ที่ 6 สนทนา/Chat มีค่าเฉลี่ยมากกว่า คั่นคว้าข้อมูล โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42 คู่ที่ 7 สนทนา/Chat มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ความบันเทิง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.04 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.16 คู่ที่ 8 สนทนา/Chat มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ชื่อ/ขายสินค้า ธุรกิจการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40 คู่ที่ 8 คั่นคว้าข้อมูล มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ความบันเทิง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26 คู่ที่ 9 คั่นคว้าข้อมูล มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ชื่อ/ขายสินค้า ธุรกิจการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.82 และคู่ที่ 10 ความบันเทิง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ชื่อ/ขายสินค้า ธุรกิจการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.57

**ตารางที่ 4.73** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านเผยแพร่)

| ด้านการเผยแพร่ | กลุ่ม J | ดูแลสุขภาพ | โอกาสทำงาน     | สนทนา/Chat      | คั่นคว้าข้อมูล         | ความบันเทิง            | ชื่อ/ขายสินค้า<br>ธุรกิจการเงิน | อื่น ๆ          |
|----------------|---------|------------|----------------|-----------------|------------------------|------------------------|---------------------------------|-----------------|
| กลุ่ม I        | Mean    | 4.19       | 4.17           | 4.29            | 4.05                   | 4.02                   | 4.54                            | 4.25            |
| ดูแลสุขภาพ     | 4.19    | -          | 0.02<br>(0.90) | -0.10<br>(0.53) | 0.14<br>(0.38)         | 0.17<br>(0.25)         | -0.35<br><b>(0.04*)</b>         | -0.06<br>(0.86) |
| โอกาสทำงาน     | 4.17    |            | -              | -0.11<br>(0.26) | 0.12<br>(0.27)         | 0.15<br>(0.11)         | -0.37<br><b>(0.04*)</b>         | -0.08<br>(0.81) |
| สนทนา/Chat     | 4.29    |            |                | -               | 0.23<br><b>(0.02*)</b> | 0.27<br><b>(0.00*)</b> | -0.25<br><b>(0.03*)</b>         | 0.04<br>(0.91)  |

**ตารางที่ 4.73** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่าง  
กันส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน (ด้านเผยแพร่) (ต่อ)

| ด้านการเผยแพร่                   | กลุ่ม J | ดูแล<br>สุขภาพ | โอกาส<br>ทำงาน | สนทนา/<br>Chat | ค้นคว้า<br>ข้อมูล | ความ<br>บันเทิง | ซื้อ/ขายสินค้า<br>ธุรกรรมการเงิน | อื่น ๆ          |
|----------------------------------|---------|----------------|----------------|----------------|-------------------|-----------------|----------------------------------|-----------------|
| กลุ่ม I                          | Mean    | 4.19           | 4.17           | 4.29           | 4.05              | 4.02            | 4.54                             | 4.25            |
| ค้นคว้าข้อมูล                    | 4.05    |                |                |                | -                 | 0.03<br>(0.71)  | -0.48<br>(0.00*)                 | -0.10<br>(0.54) |
| ความบันเทิง                      | 4.02    |                |                |                |                   | -               | -0.52<br>(0.00*)                 | -0.23<br>(0.47) |
| ซื้อ/ขายสินค้า<br>ธุรกรรมการเงิน | 4.54    |                |                |                |                   |                 | -                                | 0.29<br>(0.38)  |
| อื่น ๆ                           | 4.25    |                |                |                |                   |                 |                                  | -               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.73 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านการเผยแพร่ เป็นแบบรายคู่ พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 7 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ดูแลสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าซื้อ/ขายสินค้า ธุรกรรมการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.04 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35 คู่ที่ 2 โอกาสทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกรรมการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.04 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37 คู่ที่ 3 สนทนา/Chat มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ค้นคว้าข้อมูล โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.02 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23 คู่ที่ 4 สนทนา/Chat มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ความบันเทิง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27 คู่ที่ 5 สนทนา/Chat มีค่าเฉลี่ยมากกว่าซื้อ/ขายสินค้า ธุรกรรมการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.03 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25 คู่ที่ 6 ค้นคว้าข้อมูล มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกรรมการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.48 และคู่ที่ 7 ความบันเทิง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกรรมการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.52

**ตารางที่ 4.74** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการใช้งานซ้ำ)

| ด้านการใช้งานซ้ำ                 | กลุ่ม J | ดูแล<br>สุขภาพ | โอกาส<br>ทำงาน | สนทนา/<br>Chat  | ค้นคว้า<br>ข้อมูล | ความ<br>บันเทิง | ซื้อ/ขายสินค้า<br>ธุรกรรมการเงิน | อื่น ๆ          |
|----------------------------------|---------|----------------|----------------|-----------------|-------------------|-----------------|----------------------------------|-----------------|
| กลุ่ม I                          | Mean    | 4.40           | 4.19           | 4.34            | 3.99              | 4.12            | 4.69                             | 4.25            |
| ดูแลสุขภาพ                       | 4.40    | -              | 0.22<br>(0.17) | 0.07<br>(0.66)  | 0.42<br>(0.00*)   | 0.28<br>(0.06)  | -0.29<br>(0.09)                  | 0.15<br>(0.65)  |
| โอกาสทำงาน                       | 4.19    |                | -              | -0.15<br>(0.14) | 0.20<br>(0.06)    | 0.06<br>(0.51)  | -0.50<br>(0.00*)                 | -0.06<br>(0.84) |
| สนทนา/Chat                       | 4.34    |                |                | -               | 0.35<br>(0.00*)   | 0.21<br>(0.01*) | -0.35<br>(0.00*)                 | 0.09<br>(0.79)  |
| ค้นคว้าข้อมูล                    | 3.99    |                |                |                 | -                 | -0.14<br>(0.14) | -0.70<br>(0.00*)                 | -0.26<br>(0.42) |
| ความบันเทิง                      | 4.12    |                |                |                 |                   | -               | -0.57<br>(0.00*)                 | -0.13<br>(0.69) |
| ซื้อ/ขายสินค้า<br>ธุรกรรมการเงิน | 4.69    |                |                |                 |                   |                 | -                                | 0.44<br>(0.19)  |
| อื่น ๆ                           | 4.25    |                |                |                 |                   |                 |                                  | -               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.74 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านการใช้งานซ้ำ เป็นแบบรายคู่ พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 7 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ดูแลสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ค้นคว้าข้อมูล โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42 คู่ที่ 2 โอกาสทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกรรมการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50 คู่ที่ 3 สนทนา/Chat มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ค้นคว้าข้อมูล โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35 คู่ที่ 4 สนทนา/Chat มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ความบันเทิง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.21 คู่ที่ 5 สนทนา/Chat มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกรรมการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35 คู่ที่ 6

ค้นคว้าข้อมูล มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกิจการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.70 และคู่ที่ 7 ความบันเทิง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกิจการเงิน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.57

**สมมติฐานที่ 3.3** อุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

$H_0$ : อุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน

$H_a$ : อุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.75** แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกักัน จำแนกตามอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

| คุณภาพชีวิต               | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F     | Sig.          |
|---------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|---------------|
| 1. ด้านร่างกาย            | ระหว่างกลุ่ม     | 3.566   | 3   | 1.189 | 2.640 | <b>0.049*</b> |
|                           | ภายในกลุ่ม       | 187.281 | 416 | 0.450 |       |               |
|                           | รวม              | 190.848 | 419 |       |       |               |
| 2. ด้านจิตใจ              | ระหว่างกลุ่ม     | 2.655   | 3   | 0.885 | 1.825 | 0.142         |
|                           | ภายในกลุ่ม       | 201.759 | 416 | 0.485 |       |               |
|                           | รวม              | 204.414 | 419 |       |       |               |
| 3. ด้านสัมพันธภาพกับสังคม | ระหว่างกลุ่ม     | 3.556   | 3   | 1.185 | 3.148 | <b>0.025*</b> |
|                           | ภายในกลุ่ม       | 156.622 | 416 | 0.376 |       |               |
|                           | รวม              | 160.178 | 419 |       |       |               |
| 4. ด้านสิ่งแวดล้อม        | ระหว่างกลุ่ม     | 0.058   | 3   | 0.019 | 0.036 | 0.991         |
|                           | ภายในกลุ่ม       | 224.692 | 416 | 0.540 |       |               |
|                           | รวม              | 224.749 | 419 |       |       |               |
| 5. ด้านการบอกต่อ          | ระหว่างกลุ่ม     | 2.373   | 3   | 0.791 | 1.933 | 0.124         |
|                           | ภายในกลุ่ม       | 170.235 | 416 | 0.409 |       |               |
|                           | รวม              | 172.607 | 419 |       |       |               |

**ตารางที่ 4.75** แสดงข้อมูลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน จำแนกตามอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)

| คุณภาพชีวิต         | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F     | Sig.          |
|---------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|---------------|
| 6. ด้านการเผยแพร่   | ระหว่างกลุ่ม     | 2.709   | 3   | 0.903 | 2.171 | 0.091         |
|                     | ภายในกลุ่ม       | 173.040 | 416 | 0.416 |       |               |
|                     | รวม              | 175.749 | 419 |       |       |               |
| 7. ด้านการใช้งานซ้ำ | ระหว่างกลุ่ม     | 6.301   | 3   | 2.100 | 4.850 | <b>0.003*</b> |
|                     | ภายในกลุ่ม       | 180.134 | 416 | 0.433 |       |               |
|                     | รวม              | 186.435 | 419 |       |       |               |
| ภาพรวม              | ระหว่างกลุ่ม     | 1.682   | 3   | 0.561 | 2.123 | 0.097         |
|                     | ภายในกลุ่ม       | 109.873 | 416 | 0.264 |       |               |
|                     | รวม              | 111.555 | 419 |       |       |               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.75 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่าอุปกรณ์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.097 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า อุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านร่างกาย ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.049 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า อุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ในด้านร่างกาย จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.76

ด้านสัมพันธภาพกับสังคม ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.025 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า อุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสัมพันธภาพกับสังคมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.77

ด้านการใช้งานซ้ำ ผลการทดสอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า อุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ในด้านการใช้งานซ้ำ จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Least Significant Difference) LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.78

**ตารางที่ 4.76** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านร่างกาย)

| ด้านร่างกาย         | กลุ่ม J | คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ | มือถือสมาร์ทโฟน  | โน้ตบุ๊ก        | อื่น ๆ          |
|---------------------|---------|---------------------|------------------|-----------------|-----------------|
| กลุ่ม I             | Mean    | 3.82                | 4.02             | 3.73            | 3.83            |
| คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ | 3.82    | -                   | -0.20<br>(0.03*) | 0.93<br>(0.57)  | -0.01<br>(0.97) |
| มือถือสมาร์ทโฟน     | 4.02    |                     | -                | 0.29<br>(0.04*) | 0.19<br>(0.62)  |
| โน้ตบุ๊ก            | 3.73    |                     |                  | -               | -0.84<br>(0.79) |
| อื่น ๆ              | 3.83    |                     |                  |                 | -               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.76 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านร่างกาย เป็นแบบรายคู่ พบว่า อุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ามือถือสมาร์ทโฟน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.03 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20 คู่ที่ 2 มือถือสมาร์ทโฟน มีค่าเฉลี่ยมากกว่า โน้ตบุ๊ก โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.04 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

**ตารางที่ 4.77** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านสัมพันธภาพกับสังคม)

| ด้านสัมพันธภาพกับสังคม | กลุ่ม J | คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ | มือถือสมาร์ทโฟน  | โน้ตบุ๊ก         | อื่น ๆ          |
|------------------------|---------|---------------------|------------------|------------------|-----------------|
| กลุ่ม I                | Mean    | 4.06                | 4.25             | 4.52             | 4.17            |
| คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ    | 4.06    | -                   | -0.18<br>(0.03*) | -0.46<br>(0.00*) | -0.10<br>(0.77) |
| มือถือสมาร์ทโฟน        | 4.25    |                     | -                | -0.27<br>(0.04*) | 0.08<br>(0.82)  |
| โน้ตบุ๊ก               | 4.52    |                     |                  | -                | 0.35<br>(0.34)  |
| อื่น ๆ                 | 4.17    |                     |                  |                  | -               |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.77 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านสัมพันธภาพกับสังคม เป็นแบบรายคู่ พบว่า อุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า มือถือสมาร์ทโฟน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.03 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.18 ที่ 2 คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า โน้ตบุ๊ก โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.46 คู่ที่ 3 มือถือสมาร์ทโฟน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า โน้ตบุ๊ก โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.04 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

**ตารางที่ 4.78** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (ด้านการใช้งานซ้ำ)

| ด้านการใช้งานซ้ำ    | กลุ่ม J | คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ | มือถือสมาร์ทโฟน  | โน้ตบุ๊ก        | อื่น ๆ         |
|---------------------|---------|---------------------|------------------|-----------------|----------------|
| กลุ่ม I             | Mean    | 3.95                | 4.28             | 4.16            | 3.67           |
| คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ | 3.95    | -                   | -0.33<br>(0.00*) | -0.21<br>(0.20) | 0.28<br>(0.47) |
| มือถือสมาร์ทโฟน     | 4.28    |                     | -                | 0.12<br>(0.41)  | 0.61<br>(0.11) |
| โน้ตบุ๊ก            | 4.16    |                     |                  | -               | 0.49<br>(0.22) |
| อื่น ๆ              | 3.67    |                     |                  |                 | -              |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.78 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ด้านการใช้งานซ้ำ เป็นแบบรายคู่ พบว่า อุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า มือถือสมาร์ทโฟน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

## 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตารางที่ 4.79** สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

| ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ | ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ |               |                               |
|-------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------------|
|                         | สถิติ                                | p-value       | สมมติฐานรอง (H <sub>1</sub> ) |
| เพศ                     | t-test                               | <b>0.002*</b> | ยอมรับ                        |
| อายุ                    | One-way ANOVA                        | 0.078         | ปฏิเสธ                        |
| ประเภทความพิการ         | One-way ANOVA                        | 0.561         | ปฏิเสธ                        |
| ระยะเวลาของความพิการ    | One-way ANOVA                        | 0.533         | ปฏิเสธ                        |
| ระดับการศึกษาสูงสุด     | One-way ANOVA                        | <b>0.000*</b> | ยอมรับ                        |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.79 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ด้านเพศและระดับการศึกษา ที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอายุ ประเภทความพิการ และระยะเวลาของความพิการที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.80** สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

| ลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ | ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ |               |                               |
|----------------------------------|--------------------------------------|---------------|-------------------------------|
|                                  | สถิติ                                | p-value       | สมมติฐานรอง (H <sub>1</sub> ) |
| จำนวนชั่วโมงในการใช้             | One-way ANOVA                        | 0.077         | ปฏิเสธ                        |
| ช่วงเวลาที่ใช้                   | One-way ANOVA                        | <b>0.009*</b> | ยอมรับ                        |
| วัตถุประสงค์ที่ใช้               | One-way ANOVA                        | <b>0.000*</b> | ยอมรับ                        |
| สถานที่ที่ใช้                    | One-way ANOVA                        | <b>0.031*</b> | ยอมรับ                        |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.80 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้อมูลด้านลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศด้าน ช่วงเวลาที่ใช้ วัตถุประสงค์ที่ใช้ และสถานที่ใช้ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้อมูลด้านลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน ชั่วโมงในการใช้ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.81** สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

| ลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ | คุณภาพชีวิตคนพิการ |               |                               |
|----------------------------------|--------------------|---------------|-------------------------------|
|                                  | สถิติ              | p-value       | สมมติฐานรอง (H <sub>1</sub> ) |
| จำนวนชั่วโมงในการใช้             | One-way ANOVA      | <b>0.007*</b> | ยอมรับ                        |
| วัตถุประสงค์ที่ใช้               | One-way ANOVA      | <b>0.000*</b> | ยอมรับ                        |
| อุปกรณ์                          | One-way ANOVA      | 0.097         | ปฏิเสธ                        |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.81 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้อมูลด้านลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศด้านจำนวนชั่วโมงในการใช้และวัตถุประสงค์ที่ ที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตคนพิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้อมูลด้านลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศด้านอุปกรณ์ในการใช้ ที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตคนพิการไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 4** ความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตคนพิการ

$H_0$ : ความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตคนพิการ

$H_1$ : ความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตคนพิการ

การทดสอบสมมติฐานโดยวิธีการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยใช้สถิติทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

การทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบจะยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  ก็ต่อเมื่อ ค่านัยสำคัญ Sig. (2-tailed) ที่ได้จากการทดสอบมีค่าน้อยกว่า 0.05

**ตารางที่ 4.82** สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4

| ความพึงพอใจในการ<br>ใช้เทคโนโลยี<br>สารสนเทศ | คุณภาพชีวิตคนพิการ |               |                                |                     |                       |                    |                          | โดยรวม  |
|----------------------------------------------|--------------------|---------------|--------------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|--------------------------|---------|
|                                              | ด้าน<br>ร่างกาย    | ด้าน<br>จิตใจ | ด้าน<br>สัมพันธภาพ<br>กับสังคม | ด้าน<br>สิ่งแวดล้อม | ด้าน<br>การ<br>บอกต่อ | ด้านการ<br>เผยแพร่ | ด้านการ<br>ใช้งาน<br>ซ้ำ |         |
| 1. เสมอภาค เท่าเทียม                         | 0.367**            | 0.214**       | 0.218**                        | 0.208**             | 0.295**               | 0.296**            | 0.250**                  | 0.341** |
| 2. รวดเร็ว ทันต่อเวลา                        | 0.473**            | 0.455**       | 0.621**                        | 0.483**             | 0.564**               | 0.531**            | 0.466**                  | 0.662** |
| 3. เพียงพอ                                   | 0.180**            | 0.254**       | 0.112*                         | 0.164**             | 0.138**               | 0.259**            | 0.160**                  | 0.236** |
| 4. บริการต่อเนื่อง                           | 0.464**            | 0.438**       | 0.586**                        | 0.374**             | 0.564**               | 0.543**            | 0.506**                  | 0.638** |
| 5. ความก้าวหน้า                              | 0.461**            | 0.424**       | 0.581**                        | 0.399**             | 0.560**               | 0.544**            | 0.500**                  | 0.638** |
| 6. ประโยชน์ที่ได้รับ                         | 0.389**            | 0.400**       | 0.620**                        | 0.399**             | 0.555**               | 0.509**            | 0.437**                  | 0.608** |
| โดยรวม                                       | 0.560**            | 0.523**       | 0.630**                        | 0.478**             | 0.626**               | 0.639**            | 0.546**                  | 0.737** |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.82 พบว่าความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความเสมอภาค เท่าเทียม รวดเร็ว ทันต่อเวลา เพียงพอ บริการต่อเนื่อง ความก้าวหน้า และประโยชน์ที่ได้รับ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตคนพิการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพกับสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการบอกต่อ ด้านการเผยแพร่ ด้านการใช้งานซ้ำ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรวดเร็ว ทันต่อเวลา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตคนพิการด้านสัมพันธภาพกับสังคมสูงที่สุด และความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความเพียงพอมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตคนพิการในด้านสัมพันธภาพกับสังคมน้อยที่สุด

#### **สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ**

กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งประกอบด้วยคนพิการทางการเคลื่อนไหวที่สูญเสียแขน สูญเสียขา และการทรงตัว (วิลแชร์) จำนวน 5 คน ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากการบันทึกการสนทนา โดยนำเนื้อหาที่ได้จากการสนทนามาทำการวิเคราะห์ จัดหมวดหมู่ และทำการเขียนสรุปผลการสนทนา เป็นการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

#### **ตอนที่ 1 ผลการสัมภาษณ์ข้อมูลส่วนบุคคลของคนพิการทางการเคลื่อนไหว**

จากการสัมภาษณ์คนพิการทางการเคลื่อนไหวที่มีความพิการการสูญเสียแขน สูญเสียขา และสูญเสียการทรงตัว (วิลแชร์) จำนวน 5 คน พบว่าเป็นเพศชาย จำนวน 4 คน และเพศหญิง จำนวน 1 คน อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 26-35 ปี ระยะเวลาของความพิการมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา รายได้อยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

#### **ตอนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับคุณภาพชีวิตคนพิการ**

จากข้อมูลการให้สัมภาษณ์ของคนพิการทางการเคลื่อนไหวที่พักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานีและสมุทรปราการ ผู้ศึกษาสามารถสรุปวัตถุประสงค์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดังนี้คือ คนพิการทางการเคลื่อนไหวมีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันออกไปตามความต้องการ เช่น คนพิการที่ 1 กล่าวว่า “ ส่วนมากแล้วจะใช้ดูหนัง ดู Youtube ะมากกว่า ยิ่งอยู่กะลูก ต้องเปิดการ์ตูนให้ดูเลย” คนพิการที่ 2 กล่าวว่า “เป็นคนติด Social Media ชอบ Chat กับเพื่อน ไม่ว่าจะทางเฟส ‘ไลน์’ แต่วัตถุประสงค์ในการซื้อ ขายสินค้าออนไลน์ เป็นด้านที่คนพิการทางการเคลื่อนไหวทุกความพิการมีการใช้ที่เหมือนกัน เช่น คนที่ 2 กล่าวว่า

“ใช้ในการซื้อของออนไลน์ lazada shoppee” คนที่ 3 กล่าวว่า “ใช้ทำธุรกิจขายของออนไลน์ ผ่าน Facebook Website โดยใช้เรีคยอดการโอนเงินของลูกค้า”

จากข้อมูลการให้สัมภาษณ์ของคนพิการทางการเคลื่อนไหวที่พักอาศัยอยู่ใน กรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานีและสมุทรปราการ ผู้ศึกษาสามารถสรุปปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดังนี้คือ คนพิการทางการเคลื่อนไหวมีปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเนื่องจากอุปกรณ์ในการใช้ไม่เพียงพอต่อความต้องการ เนื่องจากรายได้ของคนพิการมีไม่เพียงพอในการซื้ออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพดีมาใช้ อีกทั้งบางครั้งยังประสบปัญหาในเรื่องของสัญญาณในการใช้อินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมในสถานที่ใช้งาน เช่น คนพิการที่ 1 กล่าวว่า “เครื่องใหม่ที่สเปคมันแรง ๆ ก็แพง ไม่มีเงินซื้อ รายได้เราก็ไม่เยอะมากมาย ต้องเก็บตั้งอีกนาน ก็เลยทนใช้เครื่องเก่า ๆ ไปก่อน ค่อยว่ากัน” คนพิการที่ 4 กล่าวว่า “มีในเรื่องของอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ บางทีสัญญาณรับไม่ได้ ที่บ้านสัญญาณไม่ดี” และคนพิการที่ 5 กล่าวว่า “อยากใช้บนมือถือเหมือนกันนะ แต่มือถือที่ใช้อยู่มั่นเก่าละ ลงอะไรไม่ค่อยได้ สงสัยต้องซื้อใหม่ แต่ราคามันก็แพงอยู่ เครื่องที่มันเร็ว ๆ”

จากข้อมูลการให้สัมภาษณ์ของคนพิการทางการเคลื่อนไหวที่พักอาศัยอยู่ใน กรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานีและสมุทรปราการ ผู้ศึกษาสามารถสรุปด้านความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดังนี้คือโดยภาพรวมคนพิการทางการเคลื่อนไหวมีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะทำให้เกิดความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวัน สามารถที่จะประหยัดค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเดินทาง ซึ่งทำให้ไม่ต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อีกทั้งยังสามารถที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศซื้อขายสินค้า ออนไลน์ได้อีกด้วย ดังคำพูดของคนพิการที่ 4 ที่ว่า “พอใจมาก เพราะความสะดวก ด้วยสภาพร่างกายที่นั่งวีลแชร์ ทำให้อุปสรรคเยอะ เสียค่าใช้จ่ายพอกับที่ซื้อทางอินเทอร์เน็ต ค่าส่งกับค่าเดินทางก็พอกัน” คนพิการที่ 3 กล่าวว่า “สะดวกสบายดีพอใจมาก เพราะทำให้มีรายได้มากขึ้น จากการขายของออนไลน์ ลูกค้าอยู่บนอินเทอร์เน็ตมาก”

จากข้อมูลการให้สัมภาษณ์ของคนพิการทางการเคลื่อนไหวที่พักอาศัยอยู่ใน กรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานีและสมุทรปราการ ผู้ศึกษาสามารถสรุปด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ได้ดังนี้คือ โดยภาพรวมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้คนพิการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้คนพิการทางการเคลื่อนไหวสามารถลดปัญหาในการเดินทาง ซึ่งปัญหานี้เป็นปัญหาหลักของคนพิการ เมื่อคนพิการสามารถที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการลดปัญหาในการเดินทางได้ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทาง อีกทั้งยังสามารถที่จะประยุกต์ใช้ในการสร้างรายได้ให้กับตนเองได้อีกด้วย เช่น คำพูดของคนพิการที่ 3 กล่าวว่า “ทำให้ลดค่าใช้จ่าย ค่าเดินทาง ในการที่เราจะไปทำ

ธุรกรรมทางการเงิน และมีรายได้เพิ่มเข้ามาจากการที่เราขายของออนไลน์ ไม่ต้องไปเดินหาลูกค้า ถูกค้าอยู่ในมืออยู่แล้ว” คำพูดของคนพิการที่ 2 กล่าวว่า “โดยรวมชีวิตดีขึ้นนะ มันทำให้เราใช้ชีวิตง่ายขึ้น เช่น การซื้อของออนไลน์ หรือการโอนเงินผ่านมือถือ ทำให้เราไม่ต้องเสียเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง”

จากข้อมูลการให้สัมภาษณ์ของคนพิการทางการเคลื่อนไหวที่พักอาศัยอยู่ใน กรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานีและสมุทรปราการ ผู้ศึกษาสามารถสรุปความต้องการในการปรับปรุงแก้ไขในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการทางการเคลื่อนไหว ได้ดังนี้ คนพิการทางการเคลื่อนไหวต้องการให้ภาครัฐช่วยในการสนับสนุนอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก มือถือ ในราคาที่ไม่แพงมากที่คนพิการสามารถที่จะซื้อได้ ดังคนพิการที่ 1 ได้กล่าวว่า “อยากให้ภาครัฐมีการสนับสนุนพวกอุปกรณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก หรือไม่มีราคาพิเศษสำหรับคนพิการ เพราะถ้าซื้อเองคงไม่ไหว” อีกทั้งยังต้องการให้ภาครัฐสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายรายเดือน หรือให้คนพิการสามารถที่จะใช้งานได้ฟรี ดังคำพูดของคนพิการที่ 3 ได้กล่าวว่า “สนับสนุนในเรื่องค่าใช้จ่ายการใช้อินเทอร์เน็ต เพราะยังยัยเราก็ต้องจ่ายทุกเดือนอยู่แล้ว ให้เราสามารถที่จะใช้ฟรีในเรทประมาณไหนได้” โดยอาจจะมีการกำหนดความเร็วในการใช้งาน ส่วนอีกด้านที่มีการต้องการให้ได้รับการสนับสนุนคือกลุ่มคนพิการทางแขนที่มีปัญหาในการใช้งานอุปกรณ์ต้องการให้มีการออกแบบการใช้งานให้คนพิการที่สูญเสียแขนสามารถที่จะใช้งานได้ง่ายขึ้น ดังคำพูดของคนพิการที่ 2 ได้กล่าวว่า “อยากให้คิดค้นพวกอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับคนพิการทางแขน ทำให้คนพิการทางแขนสามารถใช้งานอุปกรณ์ได้สะดวก”

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับคุณภาพชีวิตคนพิการ การวิจัยหัวข้อเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับคุณภาพชีวิตคนพิการ กรณีศึกษา คนพิการทางการเคลื่อนไหว” กลุ่มตัวอย่างคือ คนพิการทางการเคลื่อนไหว จำนวน 420 คน ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 การอภิปรายผลการศึกษา
- 5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย
- 5.4 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย
- 5.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุอยู่ระหว่าง 26-35 ปี มีระยะเวลาของความพิการมากกว่า 20 ปีขึ้นไป ซึ่งมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา โดยมีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ประกอบอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ที่ 3-4 ชั่วโมง โดยใช้ในช่วงเวลา 18.01-24.00 น. วัตถุประสงค์เพื่อความบันเทิง ดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกมส์ สถานที่ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นที่พักอาศัย และใช้งานบนสมาร์ตโฟน

##### ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวม มีค่าอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

### เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีความเหมาะสมกับความพิการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ อุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความเหมาะสมกับสภาพความพิการ

ด้านการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้สามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว เช่น อินเทอร์เน็ต โซเชียลมีเดีย (เฟสบุ๊ก, ไลน์) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้รับรู้ข่าวสารในด้านต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์ มีเพียงพอต่อความต้องการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีเพียงพอต่อความต้องการ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศ บริการเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้สามารถรับ - ส่งข้อมูลได้ตลอดเวลา ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ไม่ขาดการติดต่อสื่อสาร

ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการรับ-ส่งข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น ส่งผลให้ทำสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องการได้ง่ายมากขึ้น ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การพัฒนาของอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้สามารถใช้งานสารสนเทศได้ง่ายมากขึ้น โดยไม่มีอุปสรรคกับความพิการ

ด้านประโยชน์ที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในดำรงชีวิตและประสิทธิภาพในการทำงานของท่านให้ดียิ่งขึ้น ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่าน ลดค่าใช้จ่าย อุปสรรค และระยะเวลาในการเดินทางของท่าน

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตคนพิการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตคนพิการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมมีค่าอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพกับสังคม ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านร่างกาย

### เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านร่างกาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยให้การพักผ่อนทำได้ดีมากยิ่งขึ้น ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้สามารถดำรงชีวิตอิสระได้ โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น

ด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถทำให้ท่านรู้สึกผ่อนคลายได้ เมื่อท่านรู้สึกมีความเครียด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการกับความเศร้า ความกังวลได้ดียิ่งขึ้นโดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น

ด้านสัมพันธภาพกับสังคม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยให้ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลรอบข้างได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยให้ท่านสามารถมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ กับสังคมได้ดียิ่งขึ้น

ด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้วางแผนเดินทางไปในสถานที่ต่าง ๆ ที่ต้องการได้ดียิ่งขึ้น ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการวางแผนการเดินทางได้

ด้านการบอกต่อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เมื่อได้รับการบริการสารสนเทศที่มีประโยชน์ ต้องการบอกต่อให้กับบุคคลที่รู้จัก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบอกต่อเรื่องราวต่าง ๆ แก่บุคคลรอบข้างได้เป็นอย่างดี

ด้านการเผยแพร่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการช่วยเหลือผู้อื่นหรือรับความช่วยเหลือจากผู้อื่นได้

ด้านการใช้งานซ้ำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สามารถนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบันทึกจดจำเรื่องราวต่าง ๆ ที่ต้องการได้ดียิ่งขึ้น ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจากสถานที่ต่าง ๆ เมื่อต้องการได้ตลอดเวลา

### ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนอายุ ประเภทความพิการ

ระยะเวลาของความพิการที่ต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านภาพรวมที่ต่างกัน

## **สมมติฐานที่ 2 ลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน**

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สถานที่ ช่วงเวลาในการใช้และวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน ตัวแปรด้านจำนวนชั่วโมงในการใช้ และอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

## **สมมติฐานที่ 3 ลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน**

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า จำนวนชั่วโมงในการใช้และวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลต่อคุณภาพชีวิตคนพิการที่ต่างกัน ส่วนอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อคุณภาพชีวิตคนพิการไม่แตกต่างกัน

## **สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตคนพิการ**

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง และพบว่า ความเสมอภาค เท่าเทียม ความรวดเร็ว ทันต่อเวลา ความเพียงพอ ความบริการต่อเนื่อง ความก้าวหน้า ประโยชน์ที่ได้รับ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตคนพิการโดยภาพรวม

### **5.2 การอภิปรายผลการวิจัย**

ผลการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับคุณภาพชีวิตคนพิการ กรณีศึกษา คนพิการทางการเคลื่อนไหว มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล โดยตั้งเป็นสมมติฐานที่ 1 ไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และระดับการศึกษา ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อธิบายได้ว่า จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมมากกว่าเพศชาย อธิบายได้ว่า

กลุ่มคนพิการทางการเคลื่อนไหวเพศหญิง ส่วนมากต้องใช้ชีวิตอยู่กับบ้าน อยู่ภายใต้การดูแลของครอบครัว พ่อแม่ พี่น้อง ทำให้ไม่มีอิสระในการใช้ชีวิตของตนเอง เมื่อมีการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้สามารถมีอิสระในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและตลอดเวลา อีกทั้งยังสามารถที่จะติดต่อสื่อสารกับสังคมได้ผ่านโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ทำให้คนพิการเพศหญิงมีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณะกรรมการวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2554) เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ที่กล่าวว่า นักศึกษาที่ใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เนื่องจากเพศหญิงมักชอบทำงานและเอาใจใส่ที่จะค้นคว้าหาความรู้และหาข้อมูลประกอบการเรียนในด้านการศึกษามากกว่าเพศชาย

2. ส่วนด้านระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านประโยชน์ที่ได้รับ แตกต่างกัน จากผลการวิจัยจะเห็นว่าระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าระดับการศึกษาไม่ได้เรียน ประถมศึกษามัธยมศึกษา ปวช.-ปวส. ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอมิการ เหมมินทร์ (2556) เรื่องพฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้จากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่กล่าวว่า ประชาชนที่อายุน้อยและระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการใช้ที่น้อยกว่าประชาชนที่อายุมากกว่าและระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรีและสอดคล้องกับ อรรถพล กิตติธนาชัย (2555) เรื่องพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สัมพันธ์ต่อสมรรถนะของนักเรียน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม) ที่กล่าวว่า ลักษณะการเรียนรู้ที่สูงขึ้นจึงมีภาระงานที่มอบหมายหรือรายงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น และอายุที่เพิ่มขึ้นตามลำดับชั้นการศึกษา ที่ทำให้พฤติกรรมจะเปลี่ยนแปลง ดังนั้นคนพิการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำรงชีวิต เช่น ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดปัญหาอุปสรรคและระยะเวลาในการเดินทางได้ อีกทั้งคนพิการสามารถนำมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จึงทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อยกว่าคนพิการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า ดังนั้นรัฐบาลควรให้การสนับสนุน ส่งเสริมให้คนพิการได้รับการศึกษาให้สูงที่สุด เพื่อที่จะทำให้คนพิการได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสูงขึ้น ดังนั้นระดับการศึกษาที่สูงหรือต่ำ ยังจะส่งผลให้ความพึงพอใจในด้านประโยชน์ที่ได้รับ แตกต่างกัน

3. ด้านประเภทของความพิการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม จากผลการวิจัยจะเห็นว่า คนพิการที่สูญเสียแขนมีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อยกว่าคนพิการที่สูญเสียขาและคนพิการที่สูญเสียการทรงตัว (วีลแชร์) เนื่องจากอุปกรณ์ที่คนพิการที่สูญเสียแขนใช้ไม่เหมาะสมกับสภาพความพิการ เช่น การพิมพ์ ซึ่งทำให้คนพิการที่สูญเสียแขนใช้งานอุปกรณ์ได้ไม่สะดวก จำเป็นต้องมีโปรแกรมเสริม ดังนั้นการมีกรอกแบบหรือมีการพัฒนาอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำให้คนพิการที่สูญเสียแขนสามารถใช้ช่องทางอื่นในการพิมพ์แทน เช่น ใช้คำสั่งเสียงเพื่อให้พิมพ์ตัวอักษรแทน

4. ช่วงเวลาที่ใช้(มากที่สุด) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จากผลการวิจัยจะเห็นว่า ช่วงเวลาที่มีความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน คือ ช่วงเวลา 06.01-12.00 น. และ 12.01-18.00 ซึ่งมีความพึงพอใจมากกว่าช่วงเวลา 18.01-24.00 น. เนื่องจากช่วงเวลาที่มีความพึงพอใจมากกว่า เป็นช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเวลาการทำงาน ซึ่งจากการเก็บข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคนพิการที่มีงานทำเป็นพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชนทำให้สามารถใช้สถานที่หรืออินเทอร์เน็ตจากหน่วยงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้สะดวกกว่าการใช้งานในช่วงเวลา 18.01-24.00 น. ซึ่งไม่สอดคล้องกับเอมิกอร์ เหมมินทร์ (2556) เรื่องพฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้จากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่กล่าวว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในช่วงเวลา 18.00-06.00 น. มากที่สุด โดยคนพิการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในที่พักอาศัย ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่สามารถใช้งานได้สะดวกและยังเป็นช่วงเวลาหลังเลิกงานสาเหตุที่ไม่สอดคล้องมาจากการผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยส่วนมากเป็นคนพิการที่ทำงานประจำเป็นพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน ทำให้มีความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเวลา 06.01-12.00 น. และ 12.01-18.00 น. มากกว่าช่วงเวลา 18.01-24.00 น. ดังนั้นช่วงเวลาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้ความพึงพอใจในการให้บริการอย่างเท่าเทียม แตกต่างกัน

5. วัตถุประสงค์ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลจากการวิจัยจะเห็นว่า วัตถุประสงค์ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมากที่สุด คือ ซื้อ ขายสินค้าธุรกรรมทางการเงิน จะมีความพึงพอใจมากกว่า การค้นคว้าหาข้อมูล การหาโอกาสในการทำงาน และความบันเทิง ดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกมส์ สามารถที่จะอธิบายได้ว่า การที่มีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่องทำให้คนพิการสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการซื้อขายสินค้าออนไลน์ (e-commerce) ซึ่งกำลังเป็นที่นิยมอย่างมากในปัจจุบัน โดยผ่านช่องทาง Social Media ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น Facebook, Line, Instagram, Twitter อีกทั้งยังมีการสนับสนุนจากภาครัฐในการส่งเสริมความรู้ในการขายสินค้าออนไลน์ให้กับคนพิการ เพื่อที่จะทำให้คนพิการมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น เช่น โครงการอบรมวิธีขายสินค้าออนไลน์บนอเบย์ สำหรับคนพิการของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ แต่การที่คนพิการจะเข้าร่วมโครงการดังกล่าวก็ยังมีอุปสรรคปัญหาในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสถานที่ การเดินทาง งบประมาณ ดังนั้นรัฐบาลต้องให้ความสำคัญกับปัญหาดังกล่าว ในการที่จะมีการส่งเสริมความรู้ให้กับคนพิการ เพื่อที่จะทำให้คนพิการสามารถเข้าถึงโครงการต่าง ๆ ที่รัฐบาลจัดให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนั้นวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้ความพึงพอใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกัน

6. จำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีคุณภาพชีวิตในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านร่างกาย ด้านการบอกต่อ ด้านการเผยแพร่ และด้านการใช้งานซ้ำ แตกต่างกัน จากผลการวิจัยจะเห็นว่าจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ น้อยกว่า 1 ชั่วโมงจะมีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มากกว่า เนื่องจากจำนวนชั่วโมงในการใช้ของผู้ตอบแบบสอบถามหากมีการใช้งานมาก ๆ ยังจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในด้านร่างกาย ด้านการบอกต่อ ด้านการเผยแพร่ และด้านการใช้งานซ้ำ ซึ่งจะส่งผลให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น เช่น คนพิการสามารถที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเรียนรู้ บันทึก จดจำ สิ่งต่าง ๆ ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ดังนั้นจำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการเผยแพร่ ด้านร่างกาย ด้านการบอกต่อ และด้านการใช้งานซ้ำ แตกต่างกัน

7. วัตถุประสงค์ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพชีวิตคนพิการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพกับสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการบอกต่อ ด้านการเผยแพร่ และด้านการใช้งานซ้ำ ผลจากการวิจัยจะเห็นว่า วัตถุประสงค์ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด คือ ขายสินค้า ธุรกิจทางการเงิน จะมีผลต่อคุณภาพชีวิตคนพิการ มากกว่า การค้นคว้าหาข้อมูล การหาโอกาสในการทำงาน และความบันเทิง ดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกมส์ สามารถที่จะอธิบายได้ว่า ก่อนที่จะมีการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศคนพิการจะประสบกับปัญหา อุปสรรค ในการที่จะซื้อหรือขายสินค้า เพราะต้องมีการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้อง หรือแม้แต่การทำธุรกรรมทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็นการฝาก ถอน คนพิการต้องเดินทางไปยังธนาคาร เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินดังกล่าว ด้วยความคมนาคมของประเทศไทยยังไม่เอื้อต่อคนพิการอย่างเต็ม

รูปแบบ โดยเฉพาะคนพิการทางการเคลื่อนไหว ทำให้การเดินทางเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดของคนพิการทางการเคลื่อนไหว อีกทั้งคนพิการยังต้องเสียเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เพื่อไป ซื้อ ขาย สินค้าหรือทำธุรกรรมทางการเงิน แต่เมื่อมีพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศที่รวดเร็ว ส่งผลให้คนพิการสามารถที่จะนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยจัดการในเรื่องต่าง ๆ ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการซื้อขายสินค้า หรือการทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของคนพิการดีขึ้น ไม่ต้องเสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อีกทั้งยังสามารถที่จะซื้อ ขายสินค้า หรือทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอดเวลาผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ไม่ต้องประสบปัญหาเกี่ยวกับการคมนาคมที่ยังไม่เอื้อต่อคนพิการอย่างเต็มรูปแบบ ดังนั้นวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตในด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพกับสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการบอกต่อ ด้านการเผยแพร่ และด้านการใช้งานซ้ำ แตกต่างกัน

8. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับคุณภาพชีวิตคนพิการ กรณีศึกษา คนพิการทางการเคลื่อนไหว โดยตั้งเป็นสมมติฐานที่ 4 ว่า ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตคนพิการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตคนพิการ

จากปัจจัยความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้ง 6 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจในด้านความเร็ว ทันต่อเวลา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตคนพิการ ด้านสัมพันธภาพกับสังคม สูงสุด หมายถึงการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำให้คนพิการสามารถที่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้คนพิการสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการติดต่อสื่อสาร หรือมีปฏิสัมพันธ์กับสังคม มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ กับสังคมได้ดียิ่งขึ้น เช่น Facebook, Line, Instagram, Twitter

สำหรับด้านที่มีความสัมพันธ์ต่ำสุด ได้แก่ ด้านเพียงพอ โดยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ หมายถึงคนพิการมีปัญหาเรื่องของอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์ หรือสถานที่ในการให้บริการ ไม่เพียงพอต่อความต้องการเนื่องจากคนพิการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 5,001-10,000 บาท ทำให้ปัจจุบันคนพิการไม่สามารถที่จะมีกำลังในการจัดหาอุปกรณ์ หรือสถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้เพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ ปัทมากร เนตยวิจิตร, กุลธิดา ท้วมสุข, กันยารัตน์ เควียเช่น (2558) ที่กล่าวว่า ปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการ ที่พบคือ ขาดอุปกรณ์ เครื่องมือที่เหมาะสมสำหรับคนพิการแต่ละประเภท ดังนั้นภาครัฐควรมีนโยบายในการส่งเสริม สนับสนุนในด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ให้คนพิการสามารถที่

จะนำมาใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างทั่วถึง หรือมีการส่งเสริมให้คนพิการมีงานทำเพิ่มมากขึ้น ถึงแม้ในปัจจุบันจะมี พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ที่กำหนดให้ นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการทั่วไปที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 100 คนขึ้นไป ให้รับคนพิการที่สามารถทำงานได้ไม่ว่าจะอยู่ตำแหน่งใดในอัตราส่วนลูกจ้าง 100 คนต่อคนพิการ 1 คน เศษของลูกจ้าง 100 คน หากเกิน 50 คนจะต้องรับคนพิการเพิ่มอีก 1 คน แต่ในทางปฏิบัติสถานประกอบการยังหลีกเลี่ยงที่จะรับคนพิการเข้าทำงาน โดยยอมที่จะจ่ายเงินเข้ากองทุนส่งเสริมคนพิการและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแทนการรับคนพิการเข้าทำงาน

### สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการสัมภาษณ์ของคนพิการทางการเคลื่อนไหวจำนวน 5 คน มีรายละเอียดของผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศคืออะไร และมีการใช้งานเป็นอย่างไร

คนพิการทางการเคลื่อนไหวมีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในหลายด้าน เช่น ความบันเทิง แชนแนล Social Media ค้นหาข้อมูล แต่ด้านที่คนพิการตอบเหมือนกันคือการใช้ซื้อ ขายสินค้าออนไลน์ การทำธุรกรรมทางการเงิน เพราะไม่ต้องเสียเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อธิบายได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้คนพิการลดปัญหา อุปสรรค ในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ หรือทำธุรกรรมทางการเงิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ซึ่งในปัจจุบันปัญหาการคมนาคมของคนพิการในประเทศไทยยังไม่สะดวก คนพิการไม่สามารถที่จะใช้ระบบขนส่งสาธารณะได้เหมือนคนปกติทั่วไป ต้องการอาศัยรถรับจ้าง ซึ่งทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการเดินทางสูง

2. ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างไร

คนพิการทางการเคลื่อนไหวมีปัญหาในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศคล้าย ๆ กัน คือเรื่องของอุปกรณ์ในการใช้งาน ไม่เหมาะสมกับความพิการ ไม่เพียงพอ อีกทั้งอุปกรณ์ดังกล่าวยังมีราคาแพงเมื่อเทียบกับรายได้ของคนพิการที่ได้รับ อธิบายได้ว่า คนพิการส่วนมากจบการศึกษาไม่สูงมากนัก ทำให้มีรายได้น้อย ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ทำให้ไม่สามารถที่จะจัดหาอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตามที่คนพิการต้องการได้ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์ อีกทั้งคนพิการทางการเคลื่อนไหวที่สูญเสียแขน ประสบปัญหาในการใช้งาน โดยเฉพาะในการพิมพ์ตัวอักษรที่ไม่สามารถพิมพ์ได้นัด จำเป็นต้องมีการติดตั้งโปรแกรมเสริมเพื่อให้สามารถใช้งานได้ดีขึ้น

### 3. ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

คนพิการทางการเคลื่อนไหวมีความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศระดับมาก เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความสะดวกสบาย สร้างรายได้ ช่วยลดปัญหาอุปสรรคในการดำเนินชีวิต สามารถทำให้คนพิการมีส่วนร่วมสังคมได้ตลอดเวลา อธิบายได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยให้คนพิการมีชีวิตที่ดีขึ้นในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ด้านร่างกาย จิตใจ สัมพันธภาพกับสังคม สิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านสัมพันธภาพกับสังคม คนพิการสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนร่วมสังคมได้มากขึ้น เช่น การแสดงความคิดเห็น ผ่านทาง Facebook, Line, Twitter อีกทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้คนพิการมีรายได้เพิ่มมากขึ้นจากการค้าขายสินค้าบนอินเทอร์เน็ต มีแหล่งกระจายสินค้าของคนพิการ และการติดต่อซื้อขายสินค้าสามารถที่จะทำได้ตลอดเวลา

### 4. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อคุณภาพชีวิตอย่างไร ด้านใด

คนพิการทางการเคลื่อนไหวโดยรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าช่วยให้คนพิการสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ง่ายและรวดเร็วมากขึ้น เช่น การทำธุรกรรมทางการเงิน คนพิการไม่ต้องเสียเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคาร นอกจากนี้ยังสามารถที่จะหารายได้จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ อธิบายได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้คนพิการสามารถที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ได้ดีขึ้น ยกตัวอย่างเช่น การทำธุรกรรมทางการเงิน คนพิการที่จะต้องทำธุรกรรมทางการเงิน ต้องเสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปธนาคาร ทั้งนี้ยังไม่นับรวมระบบขนส่งสาธารณะในประเทศไทยที่ยังไม่สามารถสนับสนุนให้คนพิการสามารถเดินทางได้ด้วยตนเอง ทำให้เกิดอุปสรรคในการเดินทางเพิ่มขึ้น แต่เมื่อคนพิการสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินได้ ทำให้สามารถลดปัญหาในด้านดังกล่าวที่เกิดขึ้นได้ อีกทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยให้คนพิการสามารถที่จะนำมาใช้เป็นช่องทางหารายได้จากขายสินค้าออนไลน์ได้อีกด้วย ซึ่งทั้งหมดนี้ส่งผลให้คนพิการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

### 5. ความต้องการในการปรับปรุงแก้ไขในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการ

คนพิการทางการเคลื่อนไหวมีความต้องการให้สนับสนุนในเรื่องของอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มากขึ้น เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์ โดยมีการกำหนดราคาพิเศษให้กับคนพิการ นอกจากนี้ยังต้องการให้ช่วยปรับปรุงในส่วนของค่าใช้จ่ายในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีราคาถูกลงสำหรับคนพิการ จากข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยพบว่าคนพิการทางการเคลื่อนไหวส่วนมากจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาทำให้มีรายได้น้อย บางกลุ่มมีรายได้ไม่ถึง 5,000 บาททำให้ไม่มีกำลังในการจัดหาอุปกรณ์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ความพึงพอใจของ

คนพิการในด้านความเพียงพอมีค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุด ซึ่งยังส่งผลไปยังคุณภาพชีวิตของคนพิการอีกด้วย ดังนั้นภาครัฐควรมีการสนับสนุน ส่งเสริมสวัสดิการให้กับคนพิการได้สามารถเข้าถึงอุปกรณ์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างทั่วถึง และในด้านค่าใช้จ่ายในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรมีการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการให้ถูกลง เพื่อที่จะได้ไม่เป็นภาระของคนพิการ เพราะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการจะส่งผลให้คุณภาพชีวิตของคนพิการดีขึ้น

### 5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับคุณภาพชีวิตคนพิการ กรณีศึกษา คนพิการทางการเคลื่อนไหว อาจจะมีข้อจำกัดในการวิจัยดังนี้

ข้อจำกัดในการจัดเก็บแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษามีการจัดเก็บข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งออนไลน์และเอกสารแบบสอบถาม ซึ่งในการเก็บแบบออนไลน์อาจไม่ครอบคลุมถึงกลุ่มคนพิการที่สูงอายุ เนื่องจากกลุ่มคนพิการสูงอายุอาจไม่สามารถใช้เทคโนโลยีในการตอบแบบถามได้

### 5.4 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับคุณภาพชีวิตคนพิการ กรณีศึกษา คนพิการทางการเคลื่อนไหว พบว่า ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านเพียงพอมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับคุณภาพชีวิตคนพิการ ที่พบว่าปัจจัยด้านความเพียงพอเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตคนพิการต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่ารายได้ของคนพิการทางการเคลื่อนไหวอาจไม่เพียงพอในการจัดหาอุปกรณ์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์ และสถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้สะดวก ซึ่งรัฐบาลควรมีการส่งเสริมให้คนพิการมีรายได้เพิ่มขึ้น เช่น ส่งเสริมให้คนพิการมีอาชีพที่สามารถจะทำด้วยตนเองที่บ้าน และมีตลาดในการรองรับสินค้าที่คนพิการได้ทำขึ้น ส่งเสริมให้คนพิการได้มีความรู้ในการค้าขายออนไลน์ พร้อมทั้งจัดหาแหล่งเงินทุนที่คนพิการสามารถนำมาใช้เป็นทุนในการประกอบอาชีพค้าขาย โดยไม่มีดอกเบี้ย และมีระยะเวลาในการผ่อนคินที่ยาว เพื่อไม่ให้เป็นภาระของคนพิการ อีกทั้งควรมีการจัดสรรสวัสดิการให้คนพิการในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น มีการให้ยืมอุปกรณ์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือมีสวัสดิการให้คนพิการมีส่วนลดค่าใช้จ่ายในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น

## 5.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.5.1 นอกจากการศึกษากลุ่มตัวอย่างคนพิการทางการเคลื่อนไหวแล้ว ควรศึกษาถึงกลุ่มตัวอย่างคนพิการกลุ่มอื่น ๆ ที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน แล้วนำมาเป็นเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างคนพิการทางการเคลื่อนไหว เป็นต้น

5.5.2 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับคุณภาพชีวิตคนพิการในกลุ่มความพิการอื่น ๆ เช่น คนพิการทางการมองเห็น คนพิการทางการได้ยิน เป็นต้น



## บรรณานุกรม

- กมล สุประภาพพงษ์, นิวัตร จารูวาระกุล, โยธิน หนูแดง, อุดมลักษณ์ กล่องพุดชา. (2552). ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- กรกมล กำเนิดกาญจน์. (2551). พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักเรียนโรงเรียนสามเสนวิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต).
- คณะกรรมการวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2554). ความพึงพอใจในการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา. ได้รับเงินอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง จังหวัดนครราชสีมา.
- คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. (2560). สถิติข้อมูลคนพิการที่มีบัตรประจำตัวคนพิการจำแนกตามภูมิภาค และเพศ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2537 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2560. สืบค้นจาก [https://www.m-society.go.th/more\\_news.php?cid=81](https://www.m-society.go.th/more_news.php?cid=81)
- ชลิตา ชื่อดรง. (2550). การเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตของผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์).
- ชลัฒาน หยาหลิ. (2556). พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลปัตตานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- เดชา นันทพิชัย. (2547). แนวคิดและการศึกษาเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้หลักสูตร. สืบค้นจาก [http://staffs.wu.ac.th/~ndecha/publication/NU\\_Chapter3.pdf](http://staffs.wu.ac.th/~ndecha/publication/NU_Chapter3.pdf)
- ดิเรก ปลั่งดี. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอรุณ อำเภอเมืองนครปฐม. (ภาคินพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- ธัญลักษณ์ หนี้อิ่ม และคณะ. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตคนพิการทางกาย จังหวัดพิจิตร. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร).

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธานีรัตน์ ผ่องแผ้ว. (2558). **คุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช : ปัจจัยที่มีผลและแนวทางการพัฒนา.** (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- ธีรธร เลอศิลป์. (2545). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของคนพิการทางการได้ยินในการใช้เทคโนโลยี ด้านการติดต่อสื่อสาร.** (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล).
- นิสัย จันทร์เกตุ. (2558). **พฤติกรรมการใช้งานสารสนเทศเพื่อการศึกษาที่มีผลต่อความสำเร็จในการ เรียนของนักเรียนวิทยาลัยเทคนิคชัยนาท.** (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- เบญจวรรณ คงอรุณ. (2553). **การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองนมวัว อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์.** (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). **สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 3).** กรุงเทพฯ : จามจุรี โปรดักท์.
- ปรีป เมธาคณวุฒิ. (2544). **เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถาบันอุดมศึกษา.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปัทมากร เนตยวิจิตร, กุลธิดา ท้วมสุข, กันยารัตน์ เถวียเช่น. (2558). **พฤติกรรมสารสนเทศและการ ยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการ.** ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พรเพ็ญ ไตรพงษ์. (2556). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการเรียนการสอนวิชาพระธรรมบัญญัติธรรม.** ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต.
- พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556. (2556). **รายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย.** สืบค้นจาก <http://dep.go.th/sites/default/files/files/law/197.pdf>
- พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550. (2550). **พระราชบัญญัติส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550.** สืบค้นจาก <http://www.srisangwankhonkaen.ac.th/swkk/sites/default/files/files/book/FILE0000120001.pdf>

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- พัชรินทร์ นาคะประวิง. (2550). ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง กรมส่งเสริมการเกษตร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม).
- มาลี ถ้ำสกุล. (2546). เอกสารการสอนชุดวิชาสารสนเทศศาสตร์เบื้องต้นหน่วยที่ 1-5. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เบอร์เน็ต จำกัด.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- วสุธร ต้นวัฒนกุล. (2542). สุขภาพกับคุณภาพชีวิต : เส้นทางที่ต้องร่วมกันพัฒนา (พิมพ์ครั้งที่ 3). ชลบุรี : เอ.บี.พี.ปริ้นท์.
- ศรัณยา เชื้อหอม. (2548). ความต้องการของคณพิการในการเข้าถึงบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Banking). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ศิริพร สุขสงวน. (2545). การศึกษาความคิดเห็นคณพิการทางการเคลื่อนไหวกว่กับปัญหาการเดินทงในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุลและคณะ. (2541). เปรียบเทียบแบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุด 100 ตัวชี้วัด และ 26 ตัวชี้วัด. เชียงใหม่ : โรงพยาบาลสวนปรุง.
- อรรถพล กิตติธนาชัย. (2555). พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สัมพันธ์ต่อสมรรถนะของนักเรียน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม). (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- อรวรรณ สิริวัฒน์ชนกุล. (2553). การเข้าถึงโอกาสการทำงานในตลาดแรงงานของคณพิการทางการเคลื่อนไหวกว่หรือทางร่างกายใน จังหวัดสมุทรปราการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- อารี พันธุ์ณี. (2538). **จิตวิทยาการเรียนการสอน** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ต้นอ่อน.
- เอมิกา เหมมินทร์. (2556). **พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้จากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- Cohen, J. (1988). **Statistic Power Analysis for The Behavioral Sciences** (2 nd ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Huitt, W. (2004). Maslow's hierarchy of needs. **Educational psychology interactive**. Valdosta, GA: Valdosta State University.
- Millet, J. D. (1954). **Management in the public service: The quest for effective performance**. McGraw-Hill Book Company.
- Munro, K. & Elder, J. (1992). **Independent Living (Skills for Caring)**. London: Churchill Livingstone.
- Vroom, V. H. (1964). **Work and Motivation**. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Wilson, D. T. (2000). Human Information Behavior. **Informing Science**, 3, 49-55.
- Zhan, L. (1992). Quality of life: Conceptual and measurement issues. **Journal of Advance Nursing**, 17(7), 795-800.

ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

### เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับคุณภาพชีวิต คนพิการ กรณีศึกษาผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงช่องว่างตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  
☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ  
☐ ต่ำกว่า 26 ปี ☐ 26 – 35 ปี ☐ 36 – 45 ปี  
☐ 46 – 55 ปี ☐ มากกว่า 55 ปีขึ้นไป
3. ประเภทความพิการ  
☐ ทางการได้ยิน ☐ ทางการเคลื่อนไหว
4. ระยะเวลาของความพิการ  
☐ ต่ำกว่า 6 ปี ☐ 6 – 10 ปี ☐ 11 – 15 ปี  
☐ 16 – 20 ปี ☐ มากกว่า 20 ปีขึ้นไป
5. ระดับการศึกษา  
☐ ไม่ได้เรียน ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ ปวช. - ปวส.  
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ อื่น ๆ .....
6. ท่านมีรายได้ต่อเดือน (โดยเฉลี่ย)  
☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,001 – 10,000 บาท ☐ 10,001 – 15,000 บาท  
☐ 15,001 – 20,000 บาท ☐ 20,001 – 25,000 บาท ☐ 25,001 บาทขึ้นไป
7. อาชีพปัจจุบันของท่าน  
☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ (ว่างงาน) ☐ ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ / พนักงานราชการ  
☐ พนักงาน / ลูกจ้างในบริษัทเอกชน ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว  
☐ ค้าขายทั่วไป ☐ นักเรียน / นักศึกษา  
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ .....

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงช่องว่างตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. จำนวนชั่วโมงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวันของท่าน (โดยเฉลี่ยต่อวัน)  
☐ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง      ☐ 1 - 2 ชั่วโมง      ☐ 3 - 4 ชั่วโมง  
☐ 5 - 6 ชั่วโมง      ☐ 7 - 8 ชั่วโมง      ☐ มากกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไป
2. ช่วงเวลาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน (มากที่สุด)  
☐ 06.01 – 12.00      ☐ 12.01 -18.00      ☐ 18.01 - 24.00      ☐ 24.01 - 06.00
3. ท่านใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านใด (มากที่สุด)  
☐ ดูแลรักษาสุขภาพ      ☐ โอกาสในการทำงาน      ☐ สนทนา / Chat / VDO Call / Voice Call  
☐ ค้นหา/สืบค้นข้อมูล      ☐ ความบันเทิง ดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกมส์  
☐ ซื้อ / ขายสินค้า,ธุรกรรมทางการเงิน      ☐ อื่น ๆ .....
4. สถานที่ที่ท่านใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศคือ  
☐ ที่พักอาศัย      ☐ ที่ทำงาน      ☐ โรงเรียน/มหาวิทยาลัย  
☐ สถานที่ให้บริการ Internet เช่น Internet cafe      ☐ ใช้ได้ทุกที่ เมื่อต้องการใช้งาน  
☐ อื่น ๆ .....
5. อุปกรณ์ (Hardware) ชนิดใดที่ท่านใช้ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (มากที่สุด)  
☐ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ      ☐ มือถือสมาร์ทโฟน      ☐ โน้ตบุ๊ก      ☐ อื่น ๆ .....

### ส่วนที่ 3 คุณภาพชีวิตคนพิการ

**คำชี้แจง** กรุณาระบุความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตของท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ในหัวข้อต่าง ๆ ตามลำดับ ดังนี้ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

| ข้อ | รายการ<br>คุณภาพชีวิตคนพิการ                                                                         | ระดับความคิดเห็น         |                          |                          |                          |                          |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|     |                                                                                                      | มาก                      | มาก                      | ปาน                      | น้อย                     | น้อย                     |
|     |                                                                                                      | ที่สุด                   |                          | กลาง                     |                          | ที่สุด                   |
|     |                                                                                                      | 5                        | 4                        | 3                        | 2                        | 1                        |
| 1   | เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านสามารถดำรงชีวิตอิสระได้โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2   | เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยให้การพักผ่อนของท่านทำได้มากยิ่งขึ้น                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3   | เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถทำให้ท่านรู้สึกผ่อนคลายได้เมื่อท่านรู้สึกมีความเครียด                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4   | ท่านสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการกับความเศร้า ความกังวลได้ดียิ่งขึ้น                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5   | การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยทำให้ท่านสามารถมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ กับสังคมได้ดียิ่งขึ้น | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6   | เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยทำให้ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลรอบข้างได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7   | เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านวางแผนเดินทางไปในสถานที่ต่าง ๆ ที่ต้องการได้ดียิ่งขึ้น                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8   | ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการวางแผนการเดินทางกับตนเองได้                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9   | ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบอกต่อเรื่องราวต่าง ๆ แก่บุคคลรอบข้างได้เป็นอย่างดี               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10  | เมื่อท่านได้รับบริการสารสนเทศที่มีประโยชน์ท่านต้องการบอกต่อให้กับบุคคลที่ท่านรู้จัก                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11  | ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการช่วยเหลือผู้อื่นหรือรับความช่วยเหลือจากผู้อื่นได้                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12  | ท่านสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13  | ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจากสถานที่ต่าง ๆ เมื่อท่านต้องการได้ตลอดเวลา                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14  | ท่านสามารถนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบันทึก จดจำเรื่องราวต่าง ๆ ที่ต้องการได้ดียิ่งขึ้น                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

**คำชี้แจง** กรุณาระบุความพึงพอใจของท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ในหัวข้อต่าง ๆ ตามลำดับความพึงพอใจ ดังนี้ 5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

| ข้อ | รายการ<br>ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ                                                                                                   | ระดับความพึงพอใจ         |                          |                          |                          |                          |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|     |                                                                                                                                                  | มาก                      | มาก                      | ปาน                      | น้อย                     | น้อย                     |
|     |                                                                                                                                                  | ที่สุด                   |                          | กลาง                     |                          | ที่สุด                   |
|     |                                                                                                                                                  | 5                        | 4                        | 3                        | 2                        | 1                        |
| 1   | <u>สถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ท่านสามารถเข้าถึงได้</u><br><u>ง่ายและมีความเหมาะสมกับความพิการ</u>                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2   | <u>อุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความเหมาะสมกับ</u><br><u>สภาพความพิการของท่าน</u>                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3   | <u>เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านรับรู้ข่าวสารในด้านต่าง ๆ</u><br><u>ได้อย่างรวดเร็ว</u>                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4   | <u>บริการสารสนเทศช่วยให้ท่านสามารถติดต่อสื่อสารได้</u><br><u>อย่างรวดเร็ว เช่น อินเทอร์เน็ต โซเชียลมีเดีย (เฟสบุ๊ก, ไลน์)</u>                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5   | <u>อุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น มือถือ</u><br><u>คอมพิวเตอร์ มีเพียงพอต่อความต้องการของท่าน</u>                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6   | <u>สถานที่ให้บริการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมี</u><br><u>เพียงพอต่อความต้องการ</u>                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7   | <u>บริการเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านสามารถ รับ - ส่ง</u><br><u>ข้อมูล ได้ตลอดเวลา</u>                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8   | <u>เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านไม่ขาดการติดต่อสื่อสาร</u>                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9   | <u>การพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการรับ - ส่งข้อมูล</u><br><u>ได้รวดเร็วขึ้น ส่งผลให้ท่านทำสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องการได้ง่าย</u><br><u>มากขึ้น</u> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10  | <u>การพัฒนาของอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้</u><br><u>ท่านสามารถใช้งานสารสนเทศได้ง่ายมากขึ้น โดยไม่มีอุปสรรค</u><br><u>กับความพิการ</u>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11  | <u>เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในดำรงชีวิต</u><br><u>และประสิทธิภาพในการทำงานของท่านให้ดียิ่งขึ้น</u>                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12  | <u>เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่าน ลดค่าใช้จ่าย อุปสรรค</u><br><u>และระยะเวลาในการเดินทางของท่าน</u>                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

\*\*\* ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้ \*\*\*



ภาคผนวก ข

ตารางวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม



## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ให้คำปรึกษา แนะนำและพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือมีดังต่อไปนี้

1. อาจารย์วิจิตร จารุโนประถัมภ์

อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จังหวัดชัชวาท

2. ดร.สมชัย มงคลพิทักษ์กุล

ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ

บริษัท โปรพีเชียน เทคโนโลยี จำกัด

3. อาจารย์ศิริชัย กิ่งสีดา

อาจารย์ประจำสาขาวิชาระบบสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

**แบบตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม**  
**เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับคุณภาพชีวิตคนพิการ**  
**กรณีศึกษา คนพิการทางการเคลื่อนไหว**

---

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อทราบถึงลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการทางการเคลื่อนไหว
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการ
3. เพื่อศึกษาถึงลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการมีผลต่อคุณภาพชีวิตคนพิการ

**คำชี้แจง**

ขอให้ท่านตรวจสอบข้อคำถามว่ามีความสอดคล้องกับนิยามปฏิบัติการหรือไม่ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

|                           |                                                              |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------|
| ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง +1 | เมื่อท่านแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามปฏิบัติการ    |
| ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง 0  | เมื่อท่านไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามปฏิบัติการ |
| ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง -1 | เมื่อท่านแน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับนิยามปฏิบัติการ |

ในกรณีที่ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงนิยามและข้อคำถามแต่ละข้อ โปรดเขียนข้อเสนอแนะของท่านลงในช่องข้อเสนอแนะ หรือให้ข้อเสนอแนะโดยตรงแก่ผู้ศึกษา

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

นายเชิธร ทองลอย

นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาระบบสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สอบถามติดต่อ 081-5806462

**ตอนที่ 1** ลักษณะประชากรของคนพิการทางการทางการเคลื่อนไหว

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงช่องว่างตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

| รายการ                         | ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ |         |         |      | สรุปผล   |
|--------------------------------|--------------------------|---------|---------|------|----------|
|                                | คนที่ 1                  | คนที่ 2 | คนที่ 3 | IOC  |          |
| 1. เพศ                         |                          |         |         |      |          |
| 1.1 ชาย                        | 1                        | 1       | 1       | 1.00 | สอดคล้อง |
| 1.2 หญิง                       |                          |         |         |      |          |
| 2. อายุ                        |                          |         |         |      |          |
| 2.1. ต่ำกว่า 26 ปี             | 1                        | 1       | 0       | 0.67 | สอดคล้อง |
| 2.2. 26 - 35 ปี                |                          |         |         |      |          |
| 2.3. 36 – 45 ปี                |                          |         |         |      |          |
| 2.4. 46 – 55 ปี                |                          |         |         |      |          |
| 2.5. 56 ปีขึ้นไป               |                          |         |         |      |          |
| 3. ประเภทความพิการ             |                          |         |         |      |          |
| 3.1. สูญเสียแขน                | 1                        | 1       | 1       | 1.00 | สอดคล้อง |
| 3.2. สูญเสียขา                 |                          |         |         |      |          |
| 3.3. สูญเสียการทรงตัว(วีลแชร์) |                          |         |         |      |          |
| 4. ระยะเวลาของความพิการ        |                          |         |         |      |          |
| 4.1. ต่ำกว่า 6 ปี              | 1                        | 1       | 1       | 1.00 | สอดคล้อง |
| 4.2. 6 – 10 ปี                 |                          |         |         |      |          |
| 4.3. 11 – 15 ปี                |                          |         |         |      |          |
| 4.4. 16 – 20 ปี                |                          |         |         |      |          |
| 4.5. 21 ปีขึ้นไป               |                          |         |         |      |          |
| 5. ระดับการศึกษา               |                          |         |         |      |          |
| 5.1. ไม่ได้เข้ารับการศึกษ      | 1                        | 1       | 1       | 1.00 | สอดคล้อง |
| 5.2. ประถมศึกษา                |                          |         |         |      |          |
| 5.3. มัธยมศึกษา                |                          |         |         |      |          |
| 5.4. ปวช. - ปวส.               |                          |         |         |      |          |
| 5.5. ปริญญาตรี                 |                          |         |         |      |          |
| 5.6. ปริญญาโท                  |                          |         |         |      |          |
| 5.7. อื่น ๆ .....              |                          |         |         |      |          |

| รายการ                              | ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ |         |         |      | หมายเหตุ |
|-------------------------------------|--------------------------|---------|---------|------|----------|
|                                     | คนที่ 1                  | คนที่ 2 | คนที่ 3 | IOC  |          |
| 6. ท่านมีรายได้ต่อเดือน (โดยเฉลี่ย) |                          |         |         |      |          |
| 6.1. ต่ำกว่า 5,000 บาท              | 1                        | 1       | 1       | 1.00 | สอดคล้อง |
| 6.2. 5,001 – 10,000 บาท             |                          |         |         |      |          |
| 6.3. 10,001 – 15,000 บาท            |                          |         |         |      |          |
| 6.4. 15,001 – 20,000 บาท            |                          |         |         |      |          |
| 6.5. 20,001 – 25,000 บาท            |                          |         |         |      |          |
| 6.6. 25,001 บาท ขึ้นไป              |                          |         |         |      |          |
| 7. อาชีพปัจจุบันของท่าน             |                          |         |         |      |          |
| 7.1. ไม่ได้ประกอบอาชีพ (ว่างงาน)    | 1                        | 1       | 1       | 1.00 | สอดคล้อง |
| 7.2. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ        |                          |         |         |      |          |
| 7.3. พนักงาน / ลูกจ้างในบริษัทเอกชน |                          |         |         |      |          |
| 7.4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว            |                          |         |         |      |          |
| 7.5. ค้าขายทั่วไป                   |                          |         |         |      |          |
| 7.6. นักเรียน / นักศึกษา            |                          |         |         |      |          |
| 7.7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....           |                          |         |         |      |          |



**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของคนพิการทางการเคลื่อนไหว

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงช่องว่างตรงกับความคิดเห็นของท่าน

| รายการ                                                                  | ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ |         |         |      | หมายเหตุ |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------|---------|------|----------|
|                                                                         | คนที่ 1                  | คนที่ 2 | คนที่ 3 | IOC  |          |
| 8. จำนวนชั่วโมงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน (โดยเฉลี่ยต่อวัน) |                          |         |         |      |          |
| 8.1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมง                                                 | 1                        | 1       | 1       | 1.00 | สอดคล้อง |
| 8.2. 1 – 2 ชั่วโมง                                                      |                          |         |         |      |          |
| 8.3. 3 – 4 ชั่วโมง                                                      |                          |         |         |      |          |
| 8.4. 5 – 6 ชั่วโมง                                                      |                          |         |         |      |          |
| 8.5. 7 – 8 ชั่วโมง                                                      |                          |         |         |      |          |
| 8.6. มากกว่า 8 ชั่วโมง ขึ้นไป                                           |                          |         |         |      |          |
| 9. ช่วงเวลาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน (มากที่สุด)           |                          |         |         |      |          |
| 9.1. 06.01 -12.00                                                       | 0                        | 1       | 1       | 0.67 | สอดคล้อง |
| 9.2. 12.01 – 18.00                                                      |                          |         |         |      |          |
| 9.3. 18.01 – 24.00                                                      |                          |         |         |      |          |
| 9.4. 24.01 – 06.00                                                      |                          |         |         |      |          |
| 10. ท่านใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวันด้านใดมากที่สุด           |                          |         |         |      |          |
| 10.1. ดูแลสุขภาพ                                                        | 1                        | 1       | 1       | 1.00 | สอดคล้อง |
| 10.2. โอกาสในการทำงาน                                                   |                          |         |         |      |          |
| 10.3. สนทนา/Chat/VDO Call/Voice call                                    |                          |         |         |      |          |
| 10.4. ค้นหา/สืบค้นข้อมูล                                                |                          |         |         |      |          |
| 10.5. ความบันเทิง ดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกมส์                              |                          |         |         |      |          |
| 10.6. ซื้อ/ขายสินค้า ธุรกิจทางการเงิน                                   |                          |         |         |      |          |
| 10.7. อื่น ๆ                                                            |                          |         |         |      |          |
| 11. สถานที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน                          |                          |         |         |      |          |
| 11.1. ที่พักอาศัย                                                       | 1                        | 1       | 0       | 0.67 | สอดคล้อง |
| 11.2. ที่ทำงาน                                                          |                          |         |         |      |          |
| 11.3. โรงเรียน/มหาวิทยาลัย                                              |                          |         |         |      |          |
| 11.4. สถานที่ให้บริการ Internet                                         |                          |         |         |      |          |

| รายการ                                                                       | ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ |   |    |      | หมายเหตุ |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---|----|------|----------|
|                                                                              | +1                       | 0 | -1 | IOC  |          |
| 12. อุปกรณ์ (Hardware) ที่ท่านใช้ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน |                          |   |    |      |          |
| 12.1 คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ                                                     | 1                        | 1 | 1  | 1.00 | สอดคล้อง |
| 12.2 มือถือสมาร์ทโฟน                                                         |                          |   |    |      |          |
| 12.3 โน้ตบุ๊ก                                                                |                          |   |    |      |          |
| 12.4 อื่น ๆ                                                                  |                          |   |    |      |          |



### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

**คำชี้แจง** กรุณาระบุความพึงพอใจของท่านในหัวข้อต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้ 5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

| รายการ                                                                                                                  | ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ |   |    |      | หมายเหตุ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---|----|------|----------|
|                                                                                                                         | +1                       | 0 | -1 | IOC  |          |
| 13. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม                                                                            |                          |   |    |      |          |
| 13.1 สถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ท่านสามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีความ<br>เหมาะสมกับความพิการ                       | 0                        | 1 | 1  | 0.67 | สอดคล้อง |
| 13.2 อุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความ<br>เหมาะสมกับสภาพความพิการของท่าน                                             | 1                        | 1 | 0  | 0.67 | สอดคล้อง |
| 14. ด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา                                                                                  |                          |   |    |      |          |
| 14.1 เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านรับรู้<br>ข่าวสารในด้านต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว                                          | 0                        | 1 | 1  | 0.67 | สอดคล้อง |
| 14.2 บริการสารสนเทศช่วยให้ท่านสามารถ<br>ติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว เช่น<br>อินเทอร์เน็ต โซเชียลมีเดีย (เฟสบุ๊ก, ไลน์) | 1                        | 1 | 1  | 1.00 | สอดคล้อง |
| 15. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ                                                                                        |                          |   |    |      |          |
| 15.1 อุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น<br>มือถือ คอมพิวเตอร์ มีเพียงพอต่อความ<br>ต้องการของท่าน                       | 0                        | 1 | 1  | 0.67 | สอดคล้อง |
| 15.2 สถานที่ให้บริการในการใช้เทคโนโลยี<br>สารสนเทศมีเพียงพอต่อความต้องการ                                               | 1                        | 1 | 1  | 1.00 | สอดคล้อง |
| 16. ด้านบริการอย่างต่อเนื่อง                                                                                            |                          |   |    |      |          |
| 16.1 บริการเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่าน<br>สามารถ รับ - ส่ง ข้อมูลได้ตลอดเวลา                                           | 1                        | 1 | 1  | 0.67 | สอดคล้อง |
| 16.2 เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านไม่ขาด<br>การติดต่อสื่อสาร                                                             | 1                        | 1 | 1  | 1.00 | สอดคล้อง |

| รายการ                                                                                                                              | ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ |   |    |      | ข้อเสนอแนะ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---|----|------|------------|
|                                                                                                                                     | +1                       | 0 | -1 | IOC  |            |
| 17. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า                                                                                               |                          |   |    |      |            |
| 17.1 การพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการรับ - ส่ง ข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น ส่งผลให้ท่านสามารถทำสิ่งต่าง ๆ ที่ท่านต้องการได้ง่ายมากขึ้น | 1                        | 1 | 1  | 1.00 | สอดคล้อง   |
| 17.2 การพัฒนาของอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ท่านสามารถใช้งานสารสนเทศได้ง่าย ไม่มีอุปสรรคกับสภาพความพิการ                   | 1                        | 0 | 1  | 0.67 | สอดคล้อง   |
| 18. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ                                                                                                           |                          |   |    |      |            |
| 18.1 เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในดำรงชีวิตและประสิทธิภาพในการทำงานของท่านให้ดียิ่งขึ้น                                   | 1                        | 0 | 1  | 0.67 | สอดคล้อง   |
| 18.2 เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่าน ลดค่าใช้จ่าย อุปสรรค และระยะเวลาในการเดินทางของท่าน                                               | 0                        | 1 | 1  | 0.67 | สอดคล้อง   |

#### ส่วนที่ 4 คุณภาพชีวิตคนพิการ

**คำชี้แจง** กรุณาระบุความความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตของท่านในหัวข้อต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

| รายการ                                                                                                  | ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ |   |    |      | ข้อเสนอแนะ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---|----|------|------------|
|                                                                                                         | +1                       | 0 | -1 | IOC  |            |
| 19. ด้านร่างกาย                                                                                         |                          |   |    |      |            |
| 19.1 เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านสามารถดำรงชีวิตอิสระได้ โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น                        | 0                        | 1 | 1  | 0.50 | สอดคล้อง   |
| 19.2 เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยให้การพักผ่อนของท่านทำได้ดียิ่งขึ้น                                     | 1                        | 1 | 1  | 0.75 | สอดคล้อง   |
| 20. ด้านจิตใจ                                                                                           |                          |   |    |      |            |
| 20.1 เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยให้ท่านสามารถตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น                       | 1                        | 0 | 1  | 0.50 | สอดคล้อง   |
| 20.2 ท่านสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการกับความเครียด ความกังวลได้ดียิ่งขึ้น                  | 0                        | 1 | 1  | 0.50 | สอดคล้อง   |
| 21. ด้านสัมพันธภาพกับสังคม                                                                              |                          |   |    |      |            |
| 21.1 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยให้ท่านสามารถมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ กับสังคมได้ดียิ่งขึ้น | 0                        | 1 | 1  | 0.50 | สอดคล้อง   |
| 21.2 เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลรอบข้างได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย            | 0                        | 1 | 1  | 0.50 | สอดคล้อง   |
| 22. ด้านสิ่งแวดล้อม                                                                                     |                          |   |    |      |            |
| 22.1 เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านวางแผนเดินทางไปมาสถานที่ต่าง ๆ ที่ต้องการได้ดียิ่งขึ้น                 | 0                        | 1 | 1  | 0.50 | สอดคล้อง   |
| 22.2 ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการวางแผนการเดินทางกับตนเองได้                                     | 1                        | 1 | 1  | 0.75 | สอดคล้อง   |

| รายการ                                                                                            | ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ |   |    |      | ข้อเสนอแนะ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---|----|------|------------|
|                                                                                                   | +1                       | 0 | -1 | IOC  |            |
| 23. ด้านการบอกต่อ                                                                                 |                          |   |    |      |            |
| 23.1 ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบอกต่อเรื่องราวต่าง ๆ แก่บุคคลรอบข้างได้เป็นอย่างดี       | 1                        | 0 | 1  | 0.67 | สอดคล้อง   |
| 23.2 เมื่อท่านได้รับบริการสารสนเทศที่มีประโยชน์ท่านต้องการบอกต่อให้กับบุคคลที่ท่านรู้จัก          | 1                        | 1 | 1  | 1.00 | สอดคล้อง   |
| 24. ด้านการเผยแพร่                                                                                |                          |   |    |      |            |
| 24.1 ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการช่วยเหลือผู้อื่นหรือรับความช่วยเหลือจากผู้อื่นได้         | 1                        | 1 | 1  | 1.00 | สอดคล้อง   |
| 24.2 ท่านสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น | 1                        | 1 | 1  | 1.00 | สอดคล้อง   |
| 25. ด้านการใช้งานซ้ำ                                                                              |                          |   |    |      |            |
| 25.1 ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจากสถานที่ต่าง ๆ เมื่อท่านต้องการได้ตลอดเวลา                   | 1                        | 1 | 1  | 1.00 | สอดคล้อง   |
| 25.2 ท่านสามารถนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบันทึก จดจำเรื่องราวต่าง ๆ ที่ต้องการได้ดียิ่งขึ้น           | 1                        | 1 | 1  | 1.00 | สอดคล้อง   |

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

\*\*\*ขอขอบคุณที่ท่านทำให้ความกรุณาตรวจแบบสอบถามเป็นอย่างยิ่ง

ภาคผนวก ค

ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม



### Case Processing Summary

|                       | N  | %     |
|-----------------------|----|-------|
| Cases Valid           | 30 | 100.0 |
| Excluded <sup>a</sup> | 0  | 0.0   |
| Total                 | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .968             | 26         |

### Item-Total Statistics

|                                                                                                          | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale Variance<br>if Item Deleted | Corrected Item-<br>Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|
| สถานที่ในการใช้<br>เทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ท่านสามารถเข้าถึงได้<br>ง่ายและมีความ<br>เหมาะสมกับความ<br>พิการ | 104.03                        | 196.240                           | .523                                    | .968                                   |
| อุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยี<br>สารสนเทศมีความ<br>เหมาะสมกับสภาพ<br>ความพิการของท่าน                           | 103.83                        | 192.902                           | .734                                    | .967                                   |

|                                                                                                                                | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale Variance<br>if Item Deleted | Corrected Item-<br>Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|
| เทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ช่วยให้ท่านรับรู้ข่าวสาร<br>ในด้านต่าง ๆ ได้อย่าง<br>รวดเร็ว                                              | 103.67                        | 192.575                           | .721                                    | .967                                   |
| บริการสารสนเทศช่วย<br>ให้ท่านสามารถ<br>ติดต่อสื่อสารได้อย่าง<br>รวดเร็ว เช่น<br>อินเทอร์เน็ต โซเชียล<br>มีเดีย (เฟสบุ๊ก, ไลน์) | 103.53                        | 190.809                           | .894                                    | .965                                   |
| อุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยี<br>สารสนเทศ เช่น มือถือ<br>คอมพิวเตอร์ มีเพียงพอ<br>ต่อความต้องการของ<br>ท่าน                           | 103.77                        | 196.599                           | .661                                    | .967                                   |
| สถานที่ให้บริการในการ<br>ใช้เทคโนโลยี<br>สารสนเทศมีเพียงพอต่อ<br>ความต้องการ                                                   | 104.07                        | 201.926                           | .245                                    | .970                                   |

|                                                                                                                     | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale Variance<br>if Item Deleted | Corrected Item-<br>Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|
| บริการเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านสามารถรับ - ส่งข้อมูลได้ตลอดเวลา                                                  | 103.67                        | 193.678                           | .777                                    | .966                                   |
| เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านไม่ขาดการติดต่อสื่อสาร                                                                  | 103.70                        | 192.700                           | .783                                    | .966                                   |
| การพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการรับ - ส่งข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น ส่งผลให้ท่านทำสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องการได้ง่ายมากขึ้น | 103.70                        | 193.252                           | .753                                    | .966                                   |
| การพัฒนาของอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ท่านสามารถใช้งานสารสนเทศได้ง่ายมากขึ้น โดยไม่มีอุปสรรคกับความพิการ  | 103.67                        | 192.851                           | .826                                    | .966                                   |

|                                                                                                          | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale Variance<br>if Item Deleted | Corrected Item-<br>Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|
| เทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ<br>ในดำรงชีวิตและ<br>ประสิทธิภาพในการ<br>ทำงานของท่านให้ดีขึ้น | 103.60                        | 192.800                           | .800                                    | .966                                   |
| เทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ช่วยให้ท่าน ลดค่าใช้จ่าย<br>อุปกรณ์ และระยะเวลา<br>ในการเดินทางของท่าน              | 103.93                        | 189.513                           | .736                                    | .967                                   |
| เทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ช่วยให้ท่านสามารถ<br>ดำรงชีวิตอิสระได้ โดย<br>ไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น                  | 103.93                        | 188.892                           | .763                                    | .966                                   |
| เทคโนโลยีสารสนเทศมี<br>ส่วนช่วยให้การพักผ่อน<br>ของท่านทำได้มากยิ่งขึ้น                                  | 103.90                        | 189.334                           | .727                                    | .967                                   |

|                                                                                                    | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale Variance<br>if Item Deleted | Corrected Item-<br>Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|
| เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยให้ท่านสามารถตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น                       | 103.90                        | 189.334                           | .727                                    | .967                                   |
| ท่านสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการกับความเครียด ความกังวลได้ดียิ่งขึ้น                  | 104.07                        | 187.582                           | .758                                    | .966                                   |
| การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยให้ท่านสามารถมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ กับสังคมได้ดียิ่งขึ้น | 103.93                        | 192.961                           | .698                                    | .967                                   |
| เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยทำให้ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลรอบข้างได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย    | 103.57                        | 193.013                           | .721                                    | .967                                   |

|                                                                                                        | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale Variance<br>if Item Deleted | Corrected Item-<br>Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|
| เทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ช่วยให้ท่านวางแผน<br>เดินทางไปในสถานที่<br>ต่าง ๆ ที่ต้องการได้ดี<br>ยิ่งขึ้น     | 103.70                        | 192.355                           | .657                                    | .967                                   |
| ท่านสามารถใช้<br>เทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ในการวางแผนการ<br>เดินทางกับตนเองได้                             | 103.93                        | 188.340                           | .719                                    | .967                                   |
| ท่านสามารถใช้<br>เทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ในการบอกต่อเรื่องราว<br>ต่าง ๆ แก่บุคคลรอบข้าง<br>ได้เป็นอย่างดี | 103.70                        | 191.666                           | .841                                    | .966                                   |
| เมื่อท่านได้รับบริการ<br>สารสนเทศที่มี<br>ประโยชน์ท่านต้องการ<br>บอกต่อให้กับบุคคลที่<br>ท่านรู้จัก    | 103.63                        | 190.309                           | .825                                    | .966                                   |

|                                                                                                              | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale Variance<br>if Item Deleted | Corrected Item-<br>Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|
| ท่านสามารถใช้<br>เทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ในการช่วยเหลือผู้อื่น<br>หรือรับความช่วยเหลือ<br>จากผู้อื่นได้         | 103.83                        | 195.247                           | .725                                    | .967                                   |
| ท่านสามารถนำ<br>เทคโนโลยีสารสนเทศ<br>มาช่วยในการเรียนรู้<br>เรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่าง<br>มีประสิทธิภาพมากขึ้น | 103.67                        | 191.747                           | .820                                    | .966                                   |
| ท่านสามารถใช้<br>เทคโนโลยีสารสนเทศ<br>จากสถานที่ต่าง ๆ เมื่อ<br>ท่านต้องการได้<br>ตลอดเวลา                   | 103.80                        | 190.786                           | .771                                    | .966                                   |
| ท่านสามารถนำ<br>เทคโนโลยีมาช่วยในการ<br>บันทึก จดจำเรื่องราวต่าง<br>ๆ ที่ต้องการ ได้ดียิ่งขึ้น               | 103.67                        | 192.506                           | .846                                    | .966                                   |

## ประวัติผู้เขียน

|                  |                                                                                                                   |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ - นามสกุล   | นายเชียร ทองลอย                                                                                                   |
| วัน เดือน ปีเกิด | 20 พฤษภาคม 2520                                                                                                   |
| ที่อยู่          | 61/86 ต.ลาดสวาย อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี 12150                                                                        |
| ประวัติการศึกษา  | ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ<br>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี                         |
| ประวัติการทำงาน  | พ.ศ. 2545 - ปัจจุบัน เจ้าพนักงานประกันสังคม<br>ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค 1 สำนักงานประกันสังคม<br>กระทรวงแรงงาน |
| เบอร์โทรศัพท์    | 081-5806462                                                                                                       |
| อีเมล            | thean_t@mail.rmutt.ac.th                                                                                          |

