

วารสารสารสนเทศปีที่ 21 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565)

การบริการสารสนเทศของสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจังหวัดสมุทรสาคร
Information Services of Thai Women Empowerment Funds Office
in Samuthsakhon Province

สกุลรัตน์ นุ้ยเปรม*

Sakunrat Nuiprem*

น้ำทิพย์ วิภาวิน**

Namtip Wipawin**

รับบทความ: 15 มีนาคม 2565 / แก้ไขบทความ: 18 เมษายน 2565 / ตอรับการตีพิมพ์: 25 เมษายน 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพการบริการสารสนเทศของสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจังหวัดสมุทรสาคร และ (2) ศึกษาความต้องการการพัฒนาการบริการสารสนเทศของสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาครวิธีการวิจัยเป็นแบบผสมผสาน กลุ่มประชากร คือ สมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 102,392 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 443 คน และคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนฯ จำนวน 12 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงอุปนัยในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

* นักศึกษาปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

* Master's Degree of Master of Arts (Information Science) Sukhothai Thammathirat Open University.

** อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

** Advisor: Independent study advisors Master of Arts (Information Science) Sukhothai Thammathirat Open University.

วารสารสารสนเทศปีที่ 21 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565)

ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพการบริการสารสนเทศของสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลในระดับมาก รองลงมาคือคู่มือและเอกสารการเขียนโครงการเพื่อการกู้ยืมเงินทุนและข้อมูลการดำเนินงานของกองทุนฯ และ (2) ความต้องการการพัฒนาการบริการสารสนเทศของสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รองลงมาเป็นการจัดทำเอกสารฉบับย่อเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของสมาชิกกองทุนฯ รวมถึงการจัดทำรายงาน สถิติ และข้อมูลพื้นฐานเชื่อมโยงกับกองทุนฯ และเพิ่มช่องทางการบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น การสร้างช่องยูทูปเพื่อเผยแพร่สารสนเทศของกองทุนฯ

คำสำคัญ : การบริการสารสนเทศ ความต้องการการพัฒนาการบริการสารสนเทศ กองทุนพัฒนาบทบาท สตรี

Abstract

The objectives of this research were to (1) study the conditions of information services of Thai Woman empowerment Funds Office in Samuthsakhon Province and (2) study the needs for developing information services of Thai Woman empowerment Funds Office in Samuthsakhon Province. This study employed mixed methods research. The population consisted of 102,392 personal member and women's organization member of Thai Woman empowerment Funds Office and 12 fund driven working group in Samuthsakhon Province. A sample group of 443 members were selected via multi stage sampling. A tool employed in this research was questionnaires and semi-structure interviews. Quantitative data analysis consisted of percentage, mean, and standard deviation, and content analysis was used for qualitative data analysis

The research findings were summarized as follows: (1) The conditions of information services of Thai Woman empowerment Funds Office in Samuthsakhon Province were overall at a high level. When classified by aspects, it was found that there was a high level of information search service from the database, followed by manuals and documents for writing projects for borrowing funds, and information on the operation of the Fund (2) the needs for developing information services of Thai Woman empowerment Funds Office in Samuthsakhon Province were rapidness information and reference services, followed by the preparation of a short document on the benefits of the fund members Including the preparation of reports, statistics and basic

วารสารสารสนเทศปีที่ 21 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565)

information linked to the Fund. and adding service channels through social media such as creating a YouTube channel for information dissemination of the Fund.

Keywords: Information Services, the Needs for Developing Information Service, Thai Woman Empowerment Funds

บทนำ

กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการพัฒนาชุมชน จัดตั้งขึ้นตามข้อบังคับคณะกรรมการบริหารกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ว่าด้วยการบริหารกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี พ.ศ. 2559 โดยมีวิสัยทัศน์ในการเป็นแหล่งทุนในการพัฒนาสตรีเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากเข้มแข็งและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดภายใต้วิสัยทัศน์ การเป็นแหล่งทุนในการพัฒนาสตรีเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากให้เข้มแข็งและมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น โดยมีมิติคุณภาพการให้บริการ 3 ด้าน คือ สตรีมีรายได้เพิ่มขึ้น สตรีมีคุณภาพยิ่งขึ้น และเครือข่ายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีเข้มแข็งขึ้น จำเป็นที่จะต้องมีการยุทธศาสตร์การเสริมสร้างอาชีพและรายได้แก่สตรี มีการส่งเสริมสตรีและเครือข่ายในการพัฒนาคุณภาพชีวิต มีการเชื่อมโยงกับกลุ่มเครือข่ายในพื้นที่ และมีการเสริมสร้างขีดความสามารถกองทุนฯ ตามหลักธรรมาภิบาล

กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี เป็นแหล่งทุนในระดับฐานรากของชุมชน มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนสำหรับสตรีที่มีรายได้น้อยและไม่มีรายได้ สนับสนุนส่งเสริมในด้านการพัฒนาอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้ และยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของสตรีให้ดียิ่งขึ้น สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร มีการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านเศรษฐกิจให้แก่สมาชิกตามวัตถุประสงค์ของกองทุนฯ อย่างต่อเนื่อง ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการ ประสานงาน ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่สมาชิก รวมถึงการให้บริการสารสนเทศ ทั้งการบริการพื้นฐานและการบริการพิเศษ เป็นต้น ซึ่งการบริการสารสนเทศ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก ด้วยสภาพแวดล้อมทางสังคม ความก้าวหน้าทางสารสนเทศ และการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้การศึกษาสภาพการบริการและความต้องการการพัฒนาระบบการบริการสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาระบบการบริการสารสนเทศของกองทุนฯ

จากการศึกษาพบว่าในบางพื้นที่การประชาสัมพันธ์และการบริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรียังไม่ทั่วถึง (พิมพ์ญาดา ฉัตรเสถียรพงศ์ 2555, เกษวดี เนื่องศรีและคนอื่นๆ 2563) ผู้วิจัยในฐานะคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริการสารสนเทศของกองทุนฯ เพื่อเป็นแนวทางในการ วางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการบริการสารสนเทศของกองทุนพัฒนาบทบาท

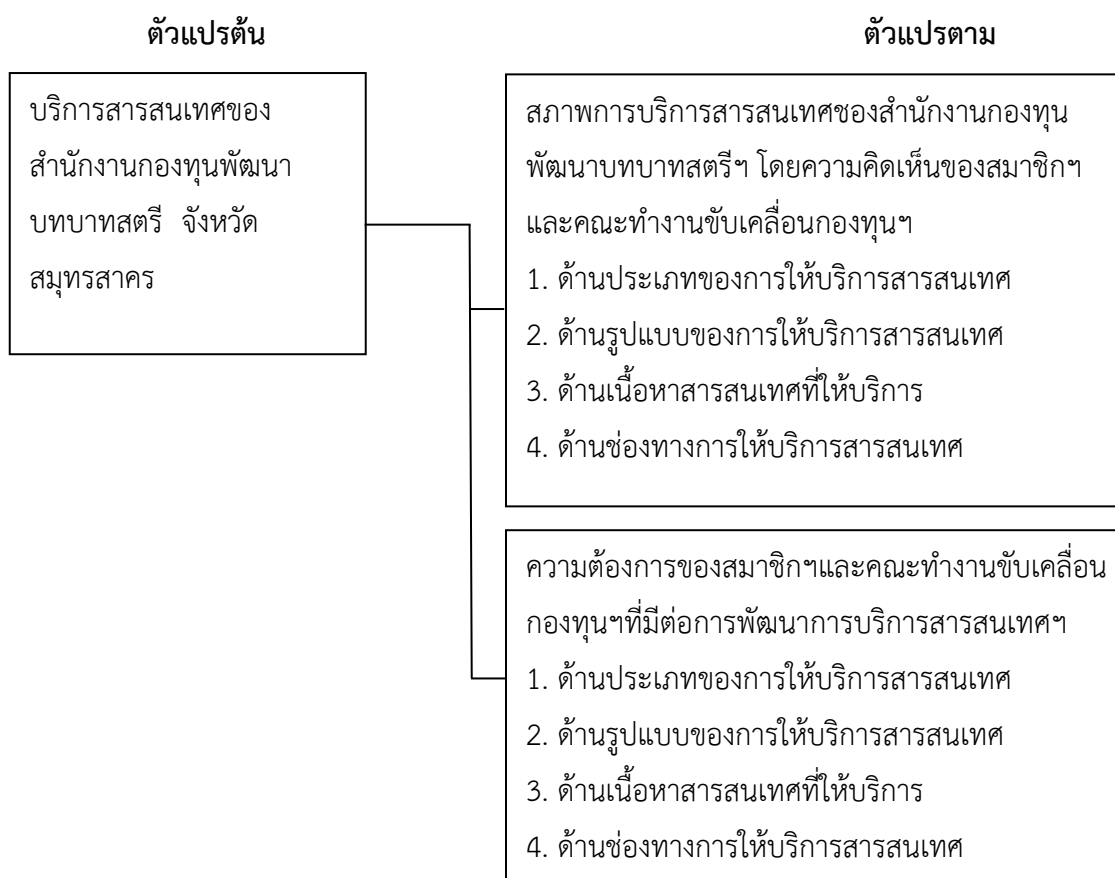
วารสารสารสนเทศปีที่ 21 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565)

สตรีจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริการสารสนเทศสำหรับสมาชิกเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาสภาพการบริการสารสนเทศของสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร
- 2) เพื่อศึกษาความต้องการการพัฒนาการบริการสารสนเทศของสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร
- 3)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดการวิจัย การบริการสารสนเทศของสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร

วารสารสารสนเทศปีที่ 21 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 102,392 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 443 คน และคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนฯ 12 คน แหล่งที่มาของจำนวนประชากรโดยสถิติสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร ปี 2564 ข้อมูล ณ วันที่ 5 พฤษภาคม 2564 สุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการแบ่งแบบหลายขั้นตอน โดยวิธีการเปิดตารางคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane ที่ระดับ ความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ ± 5 (Yamane, 1973 อ้างอิงในวัลลภ รัฐฉัตรานนท์, 2562, น.17)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้เครื่องมือ 2 ชนิด ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire Form) และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured interview) โดยแบบสอบถาม (Questionnaire Form) มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended question) และ คำถามปลายเปิด (Open-ended question) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 สภาพการบริการสารสนเทศของสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจังหวัดสมุทรสาคร และตอนที่ 3 ความต้องการการพัฒนาการบริการสารสนเทศของสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร โดยแบบสอบถามได้เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจพิจารณาความถูกต้องถึงขอบเขตของเนื้อหา ความเหมาะสมในการใช้ถ้อยคำสำนวนภาษา และความชัดเจนของคำถามแต่ละข้อ เพื่อหาค่าความตรง (validity) หลังจากนั้น ผู้วิจัยนำไปปรับปรุงแก้ไขตามที่เสนอ โดยมีการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content validity) ด้วยวิธีการ IOC (Index of item Objective Congruence) พิจารณาเลือกข้อคำถามที่ได้คะแนนตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและนำไปทดลองใช้ (Try out) กับสตรีในกลุ่มอื่นๆ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบเครื่องมือ จำนวน 30 คน ได้แก่ คณะกรรมการพัฒนาสตรี และกลุ่มวิสาหกิจชุมชนสตรี จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ความเหมาะสมในการใช้ถ้อยคำ สำนวน ภาษาและความชัดเจนของข้อความ มีการคำนวณหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยวิเคราะห์ค่าอัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จ รวมค่าอัลฟาของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.89 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพสูง สามารถนำไปเก็บข้อมูลวิจัยต่อไปได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและแจกแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ ตั้งแต่วันที่ 25 ตุลาคม 2564 ถึง วันที่ 17 ธันวาคม 2564 โดยส่งแบบสอบถามจำนวน 450 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 443 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้ แบบสอบถามตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบ

วารสารสารสนเทศปีที่ 21 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565)

แบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ (Checklist) วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด แบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เรื่องสภาพการบริการสารสนเทศและความต้องการการพัฒนาการบริการสารสนเทศของสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็น แบบสอบถามชนิดมาตราประมาณค่า (Rating Scale) วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาแบบอุปนัย (Analytic Induction) โดยนำข้อมูลมาเรียบเรียงและจำแนกอย่างเป็นระบบ จากนั้นจึงนำมาตีความหมายเชื่อมโยงความสัมพันธ์ และสร้างข้อสรุปจากข้อมูลต่างๆ ที่รวบรวมได้ โดยทำไปพร้อมๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาในประเด็นต่างๆ อย่างครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการ วิจัยข้อมูลเชิงคุณภาพได้นำมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมโยง ความสัมพันธ์เชิงทฤษฎี

ผลการวิจัย

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เป็นสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร ประเภทบุคคลธรรมดา จำนวน 398 คน และเป็นสมาชิกประเภทองค์กรสตรี จำนวน 45 คน รวม 443 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 และมีวุฒิการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการบริการสารสนเทศของสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านประเภทการบริการสารสนเทศ โดยภาพรวมประเภทการบริการสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเภทการบริการสารสนเทศที่มีการบริการมากอันดับแรก ได้แก่ ประเภทการบริการสารสนเทศ: บริการพิเศษ เช่น การบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล มีการบริการแนะนำการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสืบค้นและมีการบริการแนะนำสารสนเทศทันสมัย ($\bar{X}= 4.45$) รองลงมา ได้แก่ ประเภทการบริการสารสนเทศ: บริการพื้นฐาน เช่น การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{X}=4.29$)

2. ด้านรูปแบบการบริการสารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมมีรูปแบบการบริการสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รูปแบบการบริการสารสนเทศที่มีการบริการมากเป็นอันดับแรก ได้แก่ รูปแบบการบริการสารสนเทศ: สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น การบริการหนังสือ คู่มือ และเอกสารแนวทางการ กู้ยืม การเขียนโครงการ การบริการจัดการกองทุน การบริหารจัดการหนี้ จุลสาร บทความและรายงานการประชุม ($\bar{X}=4.32$) และรูปแบบการบริการสารสนเทศ: สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น การบริการฐานข้อมูลออนไลน์และ

วารสารสารสนเทศปีที่ 21 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565)

สื่อมัลติมีเดีย ($\bar{X}=4.32$) รองลงมา ได้แก่ รูปแบบการบริการสารสนเทศ: สื่อบุคคล เช่น การบริการโดยเจ้าหน้าที่งานสารสนเทศประจำสำนักงาน ($\bar{X}=4.29$)

3. ด้านเนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมมีเนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการทั้งในด้านเนื้อหาสารสนเทศกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี เช่น ระเบียบ แผนการดำเนินงาน ความรู้ในการบริหารจัดการ การพัฒนาอาชีพและคุณภาพชีวิตสตรี รายงาน สถิติ และข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ ($\bar{X}= 4.33$) และเนื้อหาสารสนเทศตามมาตรฐานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เช่น ด้านสุขอนามัย ด้านเศรษฐกิจ ด้านการจัดการทรัพยากรและด้านการศึกษา ($\bar{X}= 4.33$) มีการบริการเนื้อหาสารสนเทศทั้งสองด้านที่เท่ากัน

4. ด้านช่องทางการบริการสารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมมีช่องทางการบริการสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการบริการสารสนเทศที่มีการบริการมากเป็นอันดับแรก ได้แก่ การบริการ ณ สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร ($\bar{X}= 4.36$) และการบริการออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก และไลน์กรุป ($\bar{X}= 4.36$) รองลงมา ได้แก่ การบริการทางโทรศัพท์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.29$)

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนาการบริการสารสนเทศของสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านประเภทการบริการสารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมความต้องการการพัฒนาด้านประเภทการบริการสารสนเทศอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเภทการบริการสารสนเทศที่ต้องการการพัฒนามากเป็นอันดับแรก ได้แก่ ประเภทการบริการสารสนเทศ: บริการพื้นฐาน เช่น การเพิ่มความรวดเร็วในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{X}= 2.50$) รองลงมา ได้แก่ ประเภทการบริการสารสนเทศ: บริการพิเศษ เช่น การเพิ่มความรวดเร็วในการบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลและบริการแนะนำสารสนเทศในด้านที่เกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพสตรีที่ทันสมัย ($\bar{X}= 1.98$)

2. ด้านรูปแบบการบริการสารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมความต้องการการพัฒนาด้านรูปแบบสารสนเทศอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}= 1.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า รูปแบบการบริการสารสนเทศที่ต้องการการพัฒนามากเป็นอันดับแรก ได้แก่ รูปแบบการบริการสารสนเทศ: สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น จัดทำแผ่นพับเพื่อการประชาสัมพันธ์และคู่มือต่างๆ ให้มีความทันสมัยและน่าสนใจ จัดทำหนังสืออัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมและอาชีพสตรีของทั้ง 3 อำเภอ ($\bar{X}= 2.16$) รองลงมาได้แก่ รูปแบบการบริการสารสนเทศ: สื่อบุคคล เช่น พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการและเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X}=1.90$) และ

วารสารสารสนเทศปีที่ 21 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565)

รูปแบบการบริการสารสนเทศ: สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น สร้างอินโฟกราฟิกสำหรับการประชาสัมพันธ์กองทุนฯ ที่มีรูปแบบที่ทันสมัยและพัฒนาปรับปรุงสื่อมัลติมีเดียให้มีรูปแบบที่ทันสมัย มีความน่าสนใจ ($\bar{x}=1.90$)

3. **ด้านเนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ** พบว่า โดยภาพรวมความต้องการการพัฒนาด้านเนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}= 2.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เนื้อหาสารสนเทศที่ต้องการการพัฒนามากเป็นอันดับแรก ได้แก่ การเพิ่มรายงาน สถิติ และข้อมูลพื้นฐานอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับกองทุนฯ ($\bar{x}= 2.50$) รองลงมา ได้แก่ เพิ่มเนื้อหาความรู้ในด้านการรู้เท่าทันสื่อและสารสนเทศสำหรับสตรี ($\bar{x}=1.92$) และเพิ่มเนื้อหาความรู้ในด้านการพัฒนาอาชีพสตรีให้มีความทันสมัยเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ($\bar{x}=1.92$) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ การเพิ่มเนื้อหาความรู้เรื่องการถอดบทเรียน กรณีศึกษา เกี่ยวกับการบริหารจัดการและการพัฒนากลุ่มอาชีพสตรี ($\bar{x}= 1.88$)

4. **ด้านช่องทางการบริการสารสนเทศ** พบว่า โดยรวมความต้องการการพัฒนาช่องทางทางการบริการสารสนเทศอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}= 1.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการบริการสารสนเทศที่ต้องการการพัฒนามากเป็นอันดับแรก ได้แก่ การสร้างช่องยูทูปของกองทุนฯ เพื่อเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบวิดีโอ ($\bar{x}=2.04$) รองลงมาได้แก่ การสร้างไลน์ของกองทุนฯ ในรูปแบบทางการ เพื่อบริการตอบคำถามให้ความช่วยเหลือและประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรม ($\bar{x}= 1.92$)

ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์สภาพการบริการและความต้องการการพัฒนาการบริการสารสนเทศของสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ให้ข้อมูลดำรงตำแหน่ง คณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 12 คน เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 40 - 60 ปี โดยพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. **ด้านประเภทการบริการสารสนเทศ** พบว่า มีการบริการพื้นฐานและบริการพิเศษ เช่น การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลบริการแนะนำการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสืบค้น เป็นต้น ความต้องการการพัฒนาในด้านประเภทการบริการสารสนเทศ ได้แก่ ต้องการให้เพิ่มความรวดเร็วในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมถึงบริการแนะนำสารสนเทศในด้านที่เกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพสตรีที่ทันสมัยให้มากยิ่งขึ้น (จำนวน 6 คน)

2. **ด้านรูปแบบการบริการสารสนเทศ** พบว่า มีรูปแบบการบริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบสื่อบุคคล เช่น มีการบริการโดยเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น คู่มือ หนังสือ เอกสาร แผนการดำเนินงาน จุลสาร บทความและรายงานการประชุม และในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ และสื่อมัลติมีเดีย ความต้องการการพัฒนาในด้านรูปแบบการบริการสารสนเทศ ได้แก่ ต้องการให้มีการจัดทำคู่มือแผ่นพับ รูปภาพ และสื่อมัลติมีเดียสำหรับการประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัยและน่าสนใจมากยิ่งขึ้น (จำนวน 6 คน)

วารสารสารสนเทศปีที่ 21 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565)

3. ด้านเนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ พบว่า มีเนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการทั้งในส่วนของเนื้อหาสารสนเทศกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี เช่น ระเบียบการ ชื้อแนะนำ ความรู้ในการพัฒนาอาชีพและคุณภาพชีวิตสตรี เป็นต้น และในส่วนของเนื้อหาสารสนเทศตามมาตรฐานการส่งเสริมพัฒนาสตรี เช่น ด้านสุขอนามัย ด้านการศึกษาเรียนรู้ ด้านเศรษฐกิจ เป็นต้น ความต้องการการพัฒนาในด้านเนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ ได้แก่ ต้องการให้มีการเพิ่มเนื้อหาความรู้ในด้านการรู้เท่าทันสื่อและสารสนเทศสำหรับสตรี เนื้อหาความรู้ในด้านการพัฒนาอาชีพสตรีที่มีความทันสมัยเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพิ่มบทเรียน กรณีศึกษา เกี่ยวกับการบริหารจัดการและการพัฒนากลุ่มอาชีพสตรี และเพิ่มรายงานสถิติ ข้อมูลพื้นฐานอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับกองทุนฯ ให้มากยิ่งขึ้น (จำนวน 6 คน)

4. ด้านช่องทางการบริการสารสนเทศ พบว่า มีช่องทางการบริการสารสนเทศได้แก่ การบริการ ณ สำนักงาน การบริการทางโทรศัพท์ และการบริการออนไลน์ ความต้องการการพัฒนาในด้านช่องทางการบริการสารสนเทศ ได้แก่ ต้องการให้มีการเพิ่มช่องทางการบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น การสร้างช่องยูทูปเพื่อเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบวิดีโอ และสร้างไลน์ของกองทุนฯ ในรูปแบบทางการเพื่อบริการตอบคำถาม ให้ความช่วยเหลือ และประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรม (จำนวน 3 คน)

ความสอดคล้องของผลการวิเคราะห์แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์สภาพการบริการและความต้องการการพัฒนาการบริการสารสนเทศของสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร

วารสารสารสนเทศปีที่ 21 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565)

ประเด็นความสอดคล้อง	ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม	ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์
ด้านสภาพการบริการสารสนเทศ		
1. ด้านประเภทการบริการสารสนเทศ	มีการบริการพื้นฐานและบริการพิเศษในระดับมาก	มีการบริการพื้นฐานและบริการพิเศษ
2. ด้านรูปแบบการบริการสารสนเทศ	มีการบริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก	มีการบริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
3. ด้านเนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ	มีการบริการเนื้อหาสารสนเทศกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีและเนื้อหาตามมาตรฐานการส่งเสริมพัฒนาสตรีในระดับมาก	มีการบริการเนื้อหาสารสนเทศกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีและเนื้อหาตามมาตรฐานการส่งเสริมพัฒนาสตรี
4. ด้านช่องทางการบริการสารสนเทศ	มีการบริการผ่านช่องทางการบริการ ณ สำนักงาน บริการทางโทรศัพท์ และบริการออนไลน์ในระดับมาก	มีการบริการผ่านช่องทางการบริการ ณ สำนักงาน บริการทางโทรศัพท์ และบริการออนไลน์
ด้านความต้องการการพัฒนาการบริการสารสนเทศ		
1. ด้านประเภทการบริหารสารสนเทศ	ต้องการให้เพิ่มความรวดเร็วในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพิ่มบริการแนะนำสารสนเทศในด้านที่เกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพในระดับน้อย	ต้องการให้เพิ่มความรวดเร็วในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพิ่มบริการแนะนำสารสนเทศในด้านที่เกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพ
2. ด้านรูปแบบการบริการสารสนเทศ	ต้องการให้พัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศให้มีความทันสมัยและน่าสนใจมากยิ่งขึ้นในระดับน้อย	ต้องการให้พัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศให้มีความทันสมัยและน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

วารสารสารสนเทศปีที่ 21 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565)

ประเด็นความสอดคล้อง	ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม	ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์
3. ด้านเนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ	ต้องการให้พัฒนาและเพิ่มเติมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับกองทุนและสารสนเทศสำหรับสตรีในระดับน้อย	ต้องการให้พัฒนาและเพิ่มเติมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับกองทุนและสารสนเทศสำหรับสตรี
4. ด้านช่องทางการบริการสารสนเทศ	ต้องการให้เพิ่มช่องทางการบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในระดับน้อย	ต้องการให้เพิ่มช่องทางการบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์

1. ด้านประเภทการบริการสารสนเทศ มีความสอดคล้องกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นเช่นเดียวกันว่า ประเภทการบริการสารสนเทศ ของสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร มีการบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีการบริการพื้นฐาน เช่น การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และมีการบริการพิเศษ เช่น การบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล การบริการแนะนำสารสนเทศทันสมัย และการบริการแนะนำการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสืบค้น ต้องการการพัฒนาด้านประเภทการบริการสารสนเทศ เช่น การเพิ่มความรวดเร็วในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การเพิ่มการบริการแนะนำสารสนเทศในด้านที่เกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพสตรีที่ทันสมัยและเพิ่มความรวดเร็วในการบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล เป็นต้น

2. ด้านรูปแบบการบริการสารสนเทศ มีความสอดคล้องกันโดยผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นเช่นเดียวกันว่า รูปแบบการบริการสารสนเทศ ของสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร มีการบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีการบริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบสื่อบุคคล เช่น การบริการโดยเจ้าหน้าที่งานสารสนเทศประจำสำนักงาน ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น คู่มือ หนังสือ เอกสาร จุลสาร และบทความ และในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์และสื่อมัลติมีเดีย เป็นต้น ต้องการการพัฒนาด้านรูปแบบการบริการสารสนเทศ เช่น การจัดทำคู่มือ เอกสาร แผ่นพับ และสื่อมัลติมีเดีย สำหรับการประชาสัมพันธ์ ให้ความทันสมัยและน่าสนใจมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

3. ด้านเนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ มีความสอดคล้องกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นเช่นเดียวกันว่า เนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการของสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร มีการบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีการบริการสารสนเทศทั้งในส่วนเนื้อหาสารสนเทศกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี เช่น ระเบียบการและข้อแนะนำในการกู้ยืมเงินทุน การผ่อนชำระ การสมัครสมาชิก สิทธิประโยชน์ แผนการดำเนินงาน ความรู้ในการบริหารจัดการและการพัฒนากลุ่มอาชีพสตรี และในส่วนเนื้อหาตามมาตรฐาน

วารสารสารสนเทศปีที่ 21 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565)

การส่งเสริมพัฒนาสตรี เช่น ความรู้ในการพัฒนาอาชีพและคุณภาพชีวิตสตรี ข้อมูลโครงสร้างกลุ่มงานและคณะกรรมการ ข้อมูลกลไกการขับเคลื่อนงาน ความรู้เกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาวะที่ดี ความรู้เรื่องการจัดการเพื่อการต่อยอดความรู้ให้แก่สตรี เป็นต้น ต้องการการพัฒนาด้านเนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ เช่น การเพิ่มรายงาน สถิติ และข้อมูลพื้นฐานอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับกองทุนฯ เพิ่มเนื้อหาความรู้ในด้านการรู้เท่าทันสื่อและสารสนเทศสำหรับสตรี เนื้อหาความรู้ในด้านการพัฒนาอาชีพสตรีให้มีความทันสมัยเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และเพิ่มเนื้อหาความรู้เรื่องการถอดบทเรียน กรณีศึกษา เกี่ยวกับการบริหารจัดการและการพัฒนากลุ่มอาชีพสตรี เป็นต้น

4. ด้านช่องทางการบริการสารสนเทศ มีความสอดคล้องกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นเช่นเดียวกันว่าช่องทางการบริการสารสนเทศของสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร มีการบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีการบริการ ณ สำนักงาน บริการทางโทรศัพท์ และบริการออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก และไลน์กรุ๊ป ต้องการการพัฒนาด้านช่องทางการบริการสารสนเทศ เช่น การเพิ่มช่องทางการบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยการสร้างช่องยูทูปของกองทุนฯ เพื่อเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบวิดีโอ การสร้างไลน์ของกองทุนฯ ในรูปแบบทางการ เพื่อบริการตอบคำถาม ให้ความช่วยเหลือ และประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรม

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

สภาพการบริการสารสนเทศของสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร

1. ด้านประเภทการบริการสารสนเทศ พบว่า สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร มีประเภทการบริการสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะมีการบริการพื้นฐานและบริการพิเศษ เช่น การตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การบริการแนะนำสารสนเทศทันสมัย มีการบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลและมีการบริการแนะนำการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสืบค้น ทำให้สมาชิกสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้โดยสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Andayi (2017) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การเข้าถึงสารสนเทศของสตรีที่เป็นสมาชิกกลุ่มกองทุนวิสาหกิจสตรีในพื้นที่ชนบทของประเทศเคนยา ที่พบว่า ประเภทของการบริการสารสนเทศที่สตรีนิยมใช้เพื่อการเข้าถึงสารสนเทศที่สนใจ เกิดจากการประชุม ถามตอบ แนะนำ และพูดคุย

2. ด้านรูปแบบการบริการสารสนเทศ พบว่า สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร มีรูปแบบการบริการสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะมีการบริการทั้งในรูปแบบสื่อบุคคล เช่น การบริการโดยเจ้าหน้าที่งานสารสนเทศประจำสำนักงาน ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น มีคู่มือ หนังสือ เอกสาร แผนการดำเนินงาน จุลสาร บทความและรายงานการประชุม และในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น มีฐานข้อมูล

วารสารสารสนเทศปีที่ 21 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565)

ออนไลน์และสื่อมัลติมีเดีย ทำให้สมาชิกสามารถรับสารสนเทศได้ในรูปแบบที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ โฆสิตพิพัฒน์ (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ แนวคิดสตรีนิยม : การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของสตรีในการพัฒนาท้องถิ่น ที่พบว่า สตรีมีการเปิดรับสื่อทั้งจากสารสนเทศในรูปแบบสื่อเทคโนโลยี และสื่อแบบดั้งเดิมอย่างสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ทำให้สตรีมีความรู้ มีทักษะ และโลกทัศน์

3. **ด้านเนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ** พบว่า สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร มีเนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะมีการบริการเนื้อหาสารสนเทศ เช่น ข้อมูลข่าวสาร ระเบียบการ และความรู้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ทำให้สมาชิกได้รับทราบและได้ประโยชน์จากเนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการอย่างครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษวดี เนืองศรี (2563) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ แนวทางการเสริมสร้างพลังเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของกลุ่มสตรีในจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่พบว่า การดำเนินการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ การส่งเสริมการพัฒนาด้านเทคโนโลยี และการมีโครงสร้างการบริหารจัดการ สามารถสร้างความรู้เรื่องการจัดการเพื่อการต่อยอดความรู้ และความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทันสมัยให้แก่สตรีในชุมชนท้องถิ่น โดยกลุ่มสตรีควรมีระเบียบการสมัครสมาชิกและสิทธิประโยชน์สำหรับสมาชิก รวมถึงเนื้อหาสารสนเทศสำหรับให้บริการ

4. **ด้านช่องทางการบริการสารสนเทศ** พบว่า สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร มีช่องทางการบริการสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะมีการบริการ ณ สำนักงาน มีการบริการออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก และไลน์กรุป และมีการบริการทางโทรศัพท์ ทำให้สมาชิกสามารถเลือกใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ที่ตนเองต้องการได้อย่างสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Adetoun A. Oyelude, Alice A. Bamigbola (2013) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการเข้าถึงสารสนเทศของสตรีเพื่อเพิ่มขีดความสามารถกรณีศึกษาองค์กรพัฒนาเอกชนในประเทศไนจีเรีย พบว่า ช่องทางที่สตรีใช้มากที่สุดเพื่อรับข้อมูล ข่าวสารสารสนเทศ คือจากวิทยุ โทรทัศน์ สื่อสังคมออนไลน์ และการสื่อสารแบบตัวต่อตัวทั้งแบบด้วยคำพูดแบบปากต่อปากหรือโดยทางโทรศัพท์

ความต้องการการพัฒนาการบริการสารสนเทศของสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งอาจเป็นเพราะสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร มีการบริการสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ทั้งในด้านประเภท รูปแบบ เนื้อหา และช่องทางการบริการ ทำให้สมาชิกได้รับการบริการที่สะดวก ตรงตามความต้องการและพึงพอใจ ทำให้ความต้องการการพัฒนาการบริการสารสนเทศเพิ่มเติมจากเดิมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาความต้องการการพัฒนาการบริการสารสนเทศเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

1. **ด้านประเภทการบริการสารสนเทศ** พบว่า สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร ต้องการให้มีการพัฒนาด้านประเภทการบริการสารสนเทศ เช่น เพิ่มความรวดเร็วในการบริการตอบคำถามและ

วารสารสารสนเทศปีที่ 21 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565)

ช่วยการค้นคว้า เพิ่มการบริการแนะนำสารสนเทศในด้านที่เกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพสตรีที่ทันสมัย เพิ่มความรวดเร็วในการบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล และการบริการที่ช่วยแนะนำการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ ในการสืบค้นสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับ บรรจง พลไชย และ วิสัย คะตา ที่ได้กล่าวไว้ว่า การ (2560) บริการสารสนเทศจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงการบริการให้มีความเหมาะสมและสามารถการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยเน้นผู้ให้บริการเป็นสำคัญ ความสามารถในการเข้าถึงผู้ให้บริการและสามารถสนองตอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ ถือเป็นปัจจัยความสำเร็จของสถาบันและองค์กรผู้ให้บริการสารสนเทศ

2. **ด้านรูปแบบการบริการสารสนเทศ** พบว่า สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร ต้องการให้มีการพัฒนาด้านรูปแบบการบริการสารสนเทศ เช่น จัดทำคู่มือแผ่นพับและสื่อมัลติมีเดียเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัยและน่าสนใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรกมล เกษรบัว และ สุชาติ ศรียารัตน (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กรณีศึกษา พื้นที่อำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่พบว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่การดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีให้ครอบคลุมและเข้าถึงสมาชิกของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีให้ได้ทั้งหมด อีกทั้งยังสอดคล้องกับที่สมาคมบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและผู้ใช้บริการ หรือ รูซา (Reference and User Services Association - RUSA) ซึ่งเป็นสมาคมวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน หรือ เอแอลเอ (American Library Association - ALA) ที่ได้มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศ Guidelines for Information Services (2000) ไว้ว่า การจัดให้มีการนำเสนอสารสนเทศในรูปแบบที่ทันสมัย ถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์ สามารถเอื้ออำนวยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก

3. **ด้านเนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ** พบว่า สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร ต้องการการพัฒนาด้านเนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ เช่น เพิ่มรายงาน สถิติ และข้อมูลพื้นฐานอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับกองทุนฯ มีการเพิ่มเนื้อหาความรู้ในด้านการพัฒนาอาชีพสตรีให้มีความทันสมัยเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และเพิ่มเนื้อหาความรู้ในด้านการรู้เท่าทันสื่อและสารสนเทศสำหรับสตรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษวดี เนื่องศรี (2563) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการเสริมสร้างพลังเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของกลุ่มสตรีในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า แนวทางในการพัฒนาสตรี คือ การให้ความรู้ การสนับสนุนอาชีพ และส่งเสริมให้สมาชิกพัฒนาตนเอง และยังสอดคล้องกับ เทิดศักดิ์ ไม้เท้าทอง (2553) และเผด็จจินดา (2553) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ข้อมูลข่าวสารที่สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนให้สามารถรับรู้ เข้าใจ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตและการเข้าถึงความช่วยเหลือต่างๆ ได้ ช่วยให้เกิดการใช้

วารสารสารสนเทศปีที่ 21 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565)

ทรัพยากรชุมชนเพื่อการดำเนินชีวิตประจำวันและแก้ปัญหาหรือวิกฤตต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ เป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น

4. ด้านช่องทางการบริการสารสนเทศ พบว่า สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร ต้องการการพัฒนาด้านช่องทางการบริการสารสนเทศ เช่น การเพิ่มช่องทางการบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ การสร้างช่องยูทูบของกองทุนฯ เพื่อเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบวิดีโอและสร้างไลน์ของกองทุนฯ ในรูปแบบทางการเพื่อบริการตอบคำถามให้ความช่วยเหลือ และประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวันทนา สุวะจันทร์และธีระ ฤทธิรอด (2558) ที่ได้ศึกษาในเรื่องปัญหาที่พบในการดำเนินโครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี และเสนอแนวทางการพัฒนาการดำเนินโครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ที่พบว่า กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่จะได้รับจากกองทุนฯ และมีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีให้มากยิ่งขึ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพชรประกาย บุษดี, สันทิต ทองรินทร์ และไพบูรณ์ คะเชนทรพรรค (2562) ที่ได้ศึกษาในเรื่องการเปิดรับสื่อการเปิดรับสารของกลุ่มสตรีในกรุงเทพมหานคร ต่อการสื่อสารของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี และความแตกต่างของกลุ่มสตรีกับการใช้สื่อและประเด็นสารของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ที่พบว่า กลุ่มสตรีมีการเปิดรับสื่อทั้ง 3 ประเภท คือ สื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ และสื่อบุคคล โดยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อจำแนกตามประเภทสื่อพบว่า เปิดรับจากหนังสือพิมพ์ในระดับน้อย และรายการวิทยุในระดับปานกลาง ขณะที่เปิดรับจากรายการโทรทัศน์และอินเทอร์เน็ตโดยรวมในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ โฆสิตพิพัฒน์ (2562) ที่ได้ศึกษาในเรื่องแนวคิดสตรีนิยม : การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของสตรีในการพัฒนาท้องถิ่น ที่พบว่า การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสตรี มีการใช้งานแบ่งเป็น 3 กลุ่มใหญ่ได้แก่ 1) การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการค้นคว้าหาข้อมูล 2) การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการจัดเก็บและคำนวณข้อมูล และ 3) การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยเฉพาะการใช้แอปพลิเคชันสื่อสังคมออนไลน์ อย่างการใช้ไลน์ (Line) เพื่อติดต่อสื่อสาร รับส่งข้อมูล และการใช้เฟซบุ๊ก (Facebook) ในการสร้างเครือข่าย สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาตนเอง และสนับสนุนให้สามารถสานสัมพันธ์ในการสร้างเครือข่ายสตรีได้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Moyo, L.M. (2004) ที่ได้กล่าวว่า ช่องทางการบริการสารสนเทศได้พัฒนาปรับเปลี่ยนตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเทคโนโลยีได้ถูกนำมาใช้ในทุกส่วนของงานเพื่อให้บริการผู้ใช้ได้รับประโยชน์มากขึ้นหรืออาจกล่าวได้ว่า ให้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ ทั้งนี้ จากแนวความคิดที่ว่า ผู้ใช้บริการเป็นผู้ที่สำคัญที่สุด การที่เทคโนโลยีสารสนเทศปรับเปลี่ยนไปเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการต้องปรับแนวคิดตามกระบวนทัศน์ใหม่ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

วารสารสารสนเทศปีที่ 21 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565)

ลักษณะการใช้กับสภาพแวดล้อม โดยการสำรวจเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ และใช้เป็นเครื่องมือเพื่อจัดการบริการ และกิจกรรมใหม่ๆ ที่ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ด้านประเภทการบริการสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร ต้องการการพัฒนาด้านประเภทการบริการสารสนเทศ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นอันดับแรก ดังนั้น สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาคร ควรมีการสร้างหรือพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้มีความทันสมัย รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงได้จากหลายอุปกรณ์ เช่น การสร้างแอปพลิเคชันฐานข้อมูล และควรมีการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) โดยการนำงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสารสนเทศทั้งหมดมารวมให้บริการ ณ จุดเดียว เพื่อลดขั้นตอนในการให้บริการ และต้องมีการพัฒนาทักษะการบริการสารสนเทศทันสมัยและการบริการเชิงรุกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสารสนเทศของสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดสมุทรสาครด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาการบริการสารสนเทศของสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี โดยการศึกษาสภาพการบริการ ปัญหาและอุปสรรค และความเหมาะสมของเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้เพื่อการพัฒนาการบริการสารสนเทศ เพื่อให้การบริการสารสนเทศของสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีมีความทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว ตรงตามความต้องการของสมาชิกให้มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- เกษวดี เนื่องศรี, กิจฐเขต ไกรवास, และอนุจิตร ชินสาร. (2563). แนวทางการเสริมสร้างพลังเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของกลุ่มสตรีในจังหวัดฉะเชิงเทรา. ว.ชุมชนวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. 4(2), 245-254.
- บรรจง พลไชย, และวิสัย คตะ. (2560). การบริการสารสนเทศและการประเมินผล. ว.มหาวิทยาลัยนครพนม ฉบับการประชุมวิชาการครบรอบ 25 ปี วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม มหาวิทยาลัยนครพนม. 181-187.

วารสารสารสนเทศปีที่ 21 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565)

- พิมญาดา ฉัตรเสถียรพงศ์. (2555). การศึกษาการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี
ไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาอำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี [วิทยานิพนธ์การจัดการภาครัฐและ
ภาคเอกชนมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์]. [https://repository.nida.ac.th/
handle/662723737/4650](https://repository.nida.ac.th/handle/662723737/4650)
- วรกมน เกสรบัว, และสุชาติ ศรียารัณย. (2562). ประสิทธิภาพการจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กรณีศึกษา
พื้นที่อำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา [สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง]
http://www.islocal.ru.ac.th/images/ispdf/is61/6_114880030.pdf
- วันทนา สุวะจันทร์, และ อีระ ฤทธิรอด. (2558). ปัญหาที่พบในการดำเนินโครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี.
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นมหาวิทยาลัยขอนแก่น. สืบค้น 28 มิถุนายน 2564. [http://so04.tci-
thaijo.org/index.php/colak_kujournals/article/view/88267](http://so04.tci-thaijo.org/index.php/colak_kujournals/article/view/88267)
- อรอนงค์ โฆษิตพิพัฒน์. (2562). การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของสตรีในการพัฒนาท้องถิ่น.
ว.ราชภัฏสุราษฎร์ธานี. 7(1), 1-15.
- Adetoun, A. & Alice A. (2013). Women Empowerment Through Access to Information: The
Strategic Roles of Non-governmental Organizations in Nigeria. *Journal of US-China
Education Review* B.3(2) 103-115. [https://www.researchgate.net/publication/
236331117_Women_Empowerment_Through_Access_to_Information_The_Strategic_R
oles_of_Non-Governmental_Organizations_in_Nigeria](https://www.researchgate.net/publication/236331117_Women_Empowerment_Through_Access_to_Information_The_Strategic_Roles_of_Non-Governmental_Organizations_in_Nigeria).
- Andayi, J. (2017). *Rural woman access to information: A case study of women enterprise fund*. A
Research Project Submitted to the School of Journalism and Mass Communication in
Partial Fulfillment of the Requirement for the Award of the Degree Masters of Arts
Communication Studies (Development Communication) of the University of Nairobi.