

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพระบบการบริการสื่อสารข้อมูล ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบการบริการสื่อสารข้อมูล ปัญหาอุปสรรคในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบการบริการสื่อสารข้อมูลและแนวทางส่งเสริมการใช้ระบบการบริการสื่อสารข้อมูลของสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 6 คน หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 8 คน อาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำนวน 5 คน เจ้าหน้าที่พัสดุและอื่น ๆ จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 24 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าคือ ประเด็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร และประเด็นการสัมภาษณ์โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจัดระเบียบข้อมูล และเขียนเรียบเรียงเพื่อหาความสัมพันธ์ต่าง ๆ ของข้อมูล ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

สภาพระบบการบริการสื่อสารข้อมูลของสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาพบว่า สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ได้ให้บริการข้อมูลข่าวสาร บริการออนไลน์ และบริการอินเทอร์เน็ต สำหรับสถาบันอุดมศึกษาที่มีวิทยาเขต จะมีการให้บริการสื่อสารข้อมูลระหว่างวิทยาเขต รวมทั้งการติดต่อระหว่างเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบการบริการสื่อสารข้อมูลของสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยหลัก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และปัจจัยด้านส่วนบุคคล

1) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ผู้ศึกษาพบว่า ข้อมูลสารสนเทศเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ประกอบด้วย ข้อมูลคุณภาพของระบบการบริการสื่อสารข้อมูล ข้อมูลด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ปริมาณการใช้งานระบบการบริการสื่อสารข้อมูล รองลงมาคือ ด้านความถี่ในการเปลี่ยนแปลงระบบการบริการสื่อสารข้อมูลและสัญญาหรือข้อผูกมัดที่มากับระบบการบริการสื่อสารข้อมูล

2) ปัจจัยด้านองค์กร ผู้ศึกษาพบว่า วัตถุประสงค์การใช้งานระบบการบริการสื่อสารข้อมูลของสถาบัน และนโยบายในการเลือกใช้ระบบการบริการสื่อสารข้อมูลของสถาบันที่ต้องการระบบที่ทันสมัย ต้นทุนต่ำ และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถตอบสนองด้านธุรกิจหลัก ในการจัดการเรียนการสอนและการบริหารของสถาบัน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบการบริการสื่อสารข้อมูลตามลำดับ

3) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้ศึกษาพบว่า ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาซื้อ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจซื้อและผู้ขาย อาจมีผลต่อการพิจารณาซื้อ และไม่มีผลต่อการพิจารณาซื้อทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ส่วนบุคคล หรือคุณภาพสินค้าและการบริการเป็นหลัก

4) ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ผู้ศึกษาพบว่า การนำเสนอผลิตภัณฑ์ของผู้ให้บริการ และความชอบในผลิตภัณฑ์ของผู้ใช้บริการ รวมทั้งคุณสมบัติของผู้นำเสนอขาย ด้านอายุ การศึกษา ตำแหน่ง และบุคลิก มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบการบริการสื่อสารข้อมูล

176514

ปัญหา อุปสรรค ในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูลของสถาบัน  
อุดมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาพบว่า ทุกสถาบันมีนโยบายด้านต้นทุนที่ต้องการการบริการที่  
ต้นทุนต่ำและคุณภาพดี และบางสถาบันบุคลากรผู้ดูแลระบบขาดความรู้ความชำนาญในการเลือกใช้  
ระบบบริการสื่อสารข้อมูล

แนวทางส่งเสริมการใช้งานระบบบริการสื่อสารข้อมูลของสถาบันอุดมศึกษา จังหวัด  
เชียงใหม่ ผู้ศึกษาพบว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้งานให้มีการใช้งานระบบเทคโนโลยี  
สารสนเทศให้มากขึ้น มีการแสวงหาอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เพียงพอ และควรมีการ  
พัฒนาคณาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความชำนาญ เพื่อการจัดการการใช้งานระบบอย่างมี  
ประสิทธิภาพ รวมทั้งควรมีการประเมินผลการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ

#### ABSTRACT

176514

The objectives of this independent study were to study the situations and factors influencing the decision making of higher education institutions in selecting data communication service systems in Chiang Mai province, the problems of and obstacles to such selection, and promotion guidelines for selecting the service systems.

Twenty-four key informants were selected, consisting of 6 directors, 8 heads of information technology center, 5 instructors or computer laboratory staff and 5 procurement officers.

The instruments of this study consisted of a set of documentary analysis items and in-dept interview items. The collected data were, then, analyzed using frequency distribution and percentage. The descriptive data were grouped and presented.

The results of the study were as follows :

The state of data communication service systems of higher education institutions in Chiang Mai province were found that most of them used the systems and internet. The institutions, which had more than one campus, would use inter-network services.

The factors influencing the decision making of higher education institutions in selecting data communication service systems consisted of environmental, organizational, interpersonal and individual factors respectively.

1) The environmental factors, which functioned as an information for making decision, included communication service systems, the faithfulness of the service provider, and the quantity of data communication service systems. The rests were frequency of changing the service systems, and the contracts or conditions priority set within the data communication service systems.

2) The organizational factors consisted of the objective and policy of the institution for the modern use of data communication service systems, with low cost but high quality. Supporting systems for main business of institutions for education or administration.

3) The interpersonal factors consisted of the faithfulness of the service providers, affecting the buyers' decision. The relationships between the procurement officers and the service providers could influence either negatively or positively the buying decision, with relation to personality, the quality of products and services.

4) The individual factors were the presentation of the service providers and preferences, including the service providers' age, education or qualifications, job positions and personality, which influenced the decision making in selecting data communication service systems.

The research findings stated that the higher education institutions in Chiang Mai province were the policy of institution for the modern use of data communication service systems, with low cost but high quality. And some institution person lacking of knowledge and skill in selecting the data communication service systems.

The guidelines to encourage the use of data communication service systems were suggested as to promote the users with more information technology systems. The institutions should have enough information technological equipment and develop instructors or computer laboratory staff with knowledge and skill in data communication service systems for efficient usage, and evaluation regularly.