

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็มีบทบาทในการพัฒนามหาวิทยาลัยด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับนักศึกษา เพื่อเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการเรียนการสอนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการให้บริการต่างๆ เป็นส่วนหนึ่งที่ใช้ในการพัฒนานักศึกษาของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ได้รับการยกระดับใหม่ ให้เป็นสถาบันการศึกษาที่มีความทันสมัยตาม วิสัยทัศน์ “เป็นผู้นำในการจัดการศึกษาวิชาชีพสู่ความเป็นเลิศด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศิลปกรรม การบริการและบริหารธุรกิจสู่สังคมการประกอบการเพื่อก้าวเข้าสู่มหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศ” จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพด้านต่างๆ เพื่อให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัย มีการกำหนดพันธกิจของมหาวิทยาลัยไว้ 5 พันธกิจ ซึ่งในข้อ 5 ได้กำหนดการบริหารจัดการเชิงธรรมาภิบาล ส่งเสริมบุคลากรทุกคนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ในการจัดการต่างๆ จึงต้องมีแนวทางในการพัฒนางานบริการ ให้ทันกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและเหมาะสมกับวิสัยทัศน์มหาวิทยาลัยในด้านเทคโนโลยี ดังนั้นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ได้ดำเนินการกำหนดทิศทางการจัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนามหาวิทยาลัย เพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีในด้านระบบสารสนเทศเพื่อการใช้ในการศึกษาที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

มหาวิทยาลัยฯ ได้จัดตั้งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Office of Academic Resources and Information Technology) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกสาขาวิชาและเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เพื่อให้บริการสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ เช่น สื่อโสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และให้บริการทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา จัดทำการพัฒนาระบบบริการโดยใช้เทคโนโลยีในรูปแบบของห้องสมุดเสมือน (Virtual Library) เพื่อประสิทธิภาพของงานบริการด้านเทคนิคการสืบค้น เข้าสู่ระบบ อินทราเน็ต (Intranet) พร้อมทั้งดำเนินการงานโครงการเครือข่ายงานสารสนเทศ งานผลิตและพัฒนาวัสดุมีเดีย และงานพัฒนาห้องสมุดเสมือน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการและก้าวไปให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงและวิวัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับสากล ทางสำนักวิทยบริการและและเทคโนโลยีสารสนเทศจึงจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นส่วนในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการสืบค้นข้อมูล ข่าวสาร ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พร้อมอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ แก่นักศึกษาที่มาใช้บริการ เป็นต้น

ฉะนั้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่องการประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านต่างๆ ทั้งกฎระเบียบในการเข้าใช้บริการ การให้ข่าวสารในการใช้บริการ การให้คำปรึกษาในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้งานระบบเครือข่าย สิ่งแวดล้อมภายในศูนย์ พร้อมอำนวยความสะดวก ในอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบปรับอากาศ เพื่อใช้ในการ

ปรับปรุงในส่วนที่มีความต้องการเพิ่มเติมและการจัดการระบบภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพบัณฑิตสู่ความเป็นเลิศ ตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยฯ

## 2. วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามเพศ หลักสูตรการศึกษา และคณะกับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

## 3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และหน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

นำผลที่ได้จากการวิจัยมาพัฒนาเพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการนำเอาข้อคำตอบจากผลการวิจัยมาปรับปรุงให้ตรงตามที่ระบุวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการให้ได้รับประโยชน์นำไปดำเนินการปรับใช้ในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศในครั้งต่อไป

## 4. ขอบเขตของการวิจัย

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ หลักสูตรการศึกษา คณะและชั้นปี
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

## 5. วิธีการดำเนินการวิจัย และสถานที่ทำการทดลอง/เก็บข้อมูล

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สาขาที่เข้าใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 346 คน
2. สถานที่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## 6. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
2. หลักสูตรการศึกษา
3. คณะ
4. ระดับชั้นปีการศึกษา

**ตัวแปรตาม** การศึกษาการประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริการใน 4 ประเด็นของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์สาธา คือ

1. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
  - 1.1 ด้านกฎระเบียบ
  - 1.2 ด้านบริการ
  - 1.4 ด้านระบบเครือข่าย
2. เจ้าหน้าที่
3. สิ่งอำนวยความสะดวก
4. คุณภาพการให้บริการ

#### **นิยามศัพท์เฉพาะ**

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกทางบวกต่อขั้นตอนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลากรศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษาด้วยใจบริการ มีความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ ความรวดเร็วในการให้บริการ

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความสะดวกสบายในการมาใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ในเรื่องของความสะอาด ความสว่าง จำนวนเครื่องที่ให้บริการที่ทันสมัย และรวมทั้งระบบเครือข่ายที่ทันสมัยของเทคโนโลยี

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพของการ service อย่างรวดเร็ว และประสิทธิภาพของระบบ approve user/password แก่ผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้อง