

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากการวิจัยและสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่อการดำรงชีวิต ทั้งนี้เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการช่วยส่งเสริมปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินงานการบริหารงานในด้านต่างๆ มากขึ้น โดยองค์กรทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนต่างมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน การบริหารจัดการองค์กร ให้มีความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจที่ดีขึ้น และยังช่วยในการเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินกิจการ การบริหารต้นทุนการดำเนินงานให้ลดลง ลดรายจ่ายเพื่อส่งผลให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ องค์กรต่างๆ มีรูปแบบในการดำเนินกิจการ และมีกลุ่มผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีการประยุกต์ใช้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เป็นเครื่องมือที่ช่วยการบริการให้กับผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการส่งเสริมศักยภาพการบริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีกับองค์กรเช่นกัน

ดังนั้น สถาบันการศึกษาของประเทศไทย ในส่วนของสถาบันการศึกษาของรัฐและสถาบันการศึกษาของเอกชน ต่างให้ความสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาบริหารจัดการการศึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฉบับ พ.ศ.2542 ที่มุ่งเน้นความสำคัญของเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงและความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี โดยในส่วนของภาครัฐได้มีนโยบายสนับสนุนส่งเสริมหน่วยงานและสถาบันทางการศึกษาต่างๆให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ ดังจะเห็นจากกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ พ.ศ. 2544 - 2553 ของประเทศไทย ที่ให้ความสำคัญกับบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศ ในฐานะเครื่องมือในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยรวมถึงการนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กรทางการศึกษา นอกจากนี้ ในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ (พ.ศ.2550 – 2554) ได้กำหนดยุทธศาสตร์ไว้ 3 ประการ คือ 1) การสร้างโอกาสเพิ่มขีดความสามารถและยกระดับ

มาตรฐานการเรียนรู้ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e - Learning) 2) การเป็นผู้นำในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการทางการศึกษา (e-Management) 3) การผลิตและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรบุคคลด้าน ICT (e - Manpower) (สืบค้นเมื่อ ธันวาคม 2552, จาก www.edtechno.com)

ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีความสอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ แล้วนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จึงได้กำหนดกลยุทธ์ทางด้านการบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า “เป็นมหาวิทยาลัยที่เน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการเรียนการสอนและการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ” ดังนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้มีการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มาใช้สนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น ระบบบริหารการศึกษา ได้แก่ ระบบรับสมัครนักศึกษาออนไลน์ ระบบทะเบียนออนไลน์ รวมไปถึงระบบสนับสนุนการรับรู้ข่าวสาร (Smart Education Sim) ระบบการติดต่อสื่อสาร (Email) ระบบการเรียนการสอนออนไลน์ (e-Learning) เป็นต้น และเพื่อให้การใช้งานระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เกิดประสิทธิภาพที่ดีขึ้นสิ่งสำคัญคือควรมีการสำรวจ ศึกษา และวิจัยถึงความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้งาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบกับการพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน และส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้เลือกหัวข้อศึกษาเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยศึกษาจากความคาดหวัง (Expectation) และการรับรู้จริง (Perception) ของการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้มาเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำแนวทางสำหรับพัฒนาและปรับปรุงระบบทะเบียนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของนักศึกษาและผู้ใช้งานมากที่สุด เพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

การทำวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของบริการระบบทะเบียนออนไลน์ โดยประเมินจากคุณภาพการให้บริการทางเว็บไซต์ ซึ่งวิเคราะห์ ผลจากความคาดหวังก่อนใช้บริการ และการรับรู้จริงหลังการให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1.2.1 เพื่อศึกษาความคาดหวังคุณภาพการบริการ (Expected Service Quality) ของผู้ให้บริการ ใน 6 ด้านหลัก คือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความสามารถของระบบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ และด้านการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

1.2.2 เพื่อศึกษาการรับรู้จริงของคุณภาพการบริการ (Expected Service Quality) ของผู้ให้บริการ ใน 6 ด้านหลัก คือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความสามารถของระบบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ และด้านการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

1.2.3 เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ของคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

1.2.4 เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ในการจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มีจุดหมายที่จะทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์จากนักศึกษาที่เข้าใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต เท่านั้น

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาที่ใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างจะทำการเลือกจากประชากรข้างต้น ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน – ธันวาคม 2552 เท่านั้น

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทำให้ทราบถึงความคาดหวังคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จากผู้ให้บริการจริง คือ กลุ่มนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

1.4.2 ทำให้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จากผู้ให้บริการจริง คือ กลุ่มนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

1.4.3 ทำให้ทราบถึงวิธีการประเมินและวัดผลการให้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อองค์กรในการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์

1.4.4 เพื่อนำผลการวิจัยครั้งนี้ มาจัดทำข้อเสนอแนะสำหรับการจัดทำแนวทางที่เหมาะสมในการปรับปรุงและพัฒนาบริการระบบทะเบียนออนไลน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพื่อรองรับการใช้งานในอนาคตต่อไป

1.5 ระยะเวลาดำเนินงานและแผนงานวิจัย

ตารางที่ 1.1

แสดงขั้นตอนการดำเนินการค้นคว้าอิสระ

ขั้นตอนการดำเนินการ	2552												2553			
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.
1. เตรียมหัวข้อวิทยานิพนธ์/งานค้นคว้าอิสระ																
1.1 ศึกษาหัวข้อวิทยานิพนธ์/งานค้นคว้าอิสระที่สนใจ																
1.2 สรุปแผนการศึกษา (วิทยานิพนธ์/งานค้นคว้าอิสระ)																
1.3 ส่งแบบฟอร์มเสนอหัวข้อเพื่อขออนุมัติ				5												
1.4 เขียนข้อเสนอ Proposal																
1.5 เสนอข้อเสนอ Proposal ให้อาจารย์ที่ปรึกษาอนุมัติ								5								
1.6 เสนอข้อเสนอ Proposal ให้วิทยาลัยฯ								15								
2. วางแผนงานค้นคว้าอิสระ																
2.1 พัฒนาแนวคิดและรูปแบบงานวิจัย																
2.2 จัดทำรายละเอียดขั้นตอนการวิจัย/ระเบียบวิธีวิจัย																
3. ดำเนินการวิจัย																
3.1 เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ																
3.2 เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ																

ตาราง 1.1 (ต่อ)

ขั้นตอนการดำเนินการ	2552												2553			
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.
4. วิเคราะห์/สรุปงานวิจัย																
4.1 วิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบผลการวิจัย																
4.2 สรุปผลการวิจัย																
5. เขียนรายงานวิจัย																
6. เสนอรายงานวิจัย/ยื่นขอสอบปากเปล่า														22		
6.1 ดำเนินการสอบปากเปล่า															1-20	
7. แก้ไขปรับปรุงรายงานวิจัยตามข้อเสนอของคณะกรรมการ																
8. เสนอรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ ให้วิทยาลัยฯ																20