

## บทที่ 1 บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology : ICT) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับสังคมมนุษย์อย่างมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินชีวิตประจำวัน การพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ การเรียนการศึกษา นอกจากนี้ยังเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญในการนำพาประเทศเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจใหม่ (New Economy) หรือระบบเศรษฐกิจ สังคมแห่งปัญญา และการเรียนรู้ (Knowledge based Economy/ Society) และยังมีบทบาทต่อการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา เป็นการเรียนที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเป็นหลัก จากการศึกษาที่ได้เรียนในชั้นเรียนแล้ว โดยเฉพาะผู้เรียนจำเป็นจะต้องศึกษาค้นคว้าเอกสาร เนื้อหาสาระและทำความเข้าใจกับสื่อการเรียนของแต่ละรายวิชาเพิ่มเติมนอกเหนือจากการเรียนในชั้นเรียน เพื่อเข้าใจบทความได้ดียิ่งขึ้น ผู้เรียนจึงต้องมีความรู้ ความสามารถในการเลือกใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อจะได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนมากที่สุด (รุ่งโรจน์ ไพศาลสมบัติรัตน์. 2547 : 10)

ระบบสารสนเทศเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินงานในองค์กร องค์กรต่างๆ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อหาความได้เปรียบเชิงคู่แข่งกัน โดยระบบสารสนเทศจะมีอิทธิพลมากต่อวิธีจัดองค์กรและกระบวนการ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและการวางแผนระบบสารสนเทศเป็นกิจกรรมสำคัญ ถึงแม้ว่า สารสนเทศไม่จำเป็นต้องพึ่งพาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เสมอไป แต่ปัจจุบันปฏิเสธการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้งานไม่ได้แล้ว เนื่องจากเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเร็ว ทันเหตุการณ์ และปัจจุบันราคาคอมพิวเตอร์ค่อนข้างต่ำ จึงทำให้สามารถนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาช่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบฐานข้อมูล และโปรแกรมประยุกต์ บางข้อมูลมีบทบาทสำคัญต่อวงการค้าโลก การจัดเก็บข้อมูลหรือสารสนเทศจึงต้องมีการดูแลรักษาให้มีความถูกต้องแม่นยำ เพื่อพร้อมใช้งานตลอดเวลา กระบวนการทำงานมีหลายรูปแบบ (สุพจน์ โกลิยะจินดา 2540 : 10-11) กระบวนการทำงานเพื่อให้สำเร็จด้วยคุณภาพที่ดี ประกอบด้วยขั้นตอนต่อไปนี้ 1) การกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจโดยผู้บริหารระดับสูง 2) กำหนดความต้องการของระบบงาน 3) การวิเคราะห์และการออกแบบระบบงาน 4) นำระบบงานมาใช้โดยการจัดซื้อระบบหรือพัฒนาขึ้นโดยบุคลากรในองค์กรหรือว่าจ้างบริษัทพัฒนาระบบงาน 5) ทำการทดสอบทุกขั้นตอนจนแน่ใจว่า ระบบใหม่เป็นไปตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ของโครงการ 6) ติดตั้งระบบ งานใหม่เพื่อทดแทนระบบงานเดิม 7) ประเมินผลงานของระบบงานใหม่ เพื่อใช้งานไปได้ระยะหนึ่งเป็นไปตามกลยุทธ์ เป้าหมาย วัตถุประสงค์เพียงใด

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เป็นสถาบันอุดมศึกษามีภารกิจหลัก คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อนำไปสู่การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกสู่สังคม (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2554 : 1) รวมถึงมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ที่เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อจัดการศึกษาให้กับเยาวชน บุคคลทั่วไป ภายในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างมาเป็นเวลา

กว่า 40 ปี และเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกในจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งให้โอกาสทางการศึกษากับผู้ที่ต้องการศึกษาต่อโดยไม่จำกัดเชื้อชาติ ศาสนา และพิการทางร่างกาย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้ดำเนินการเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก มีคณะให้เรียนได้มากถึง 6 คณะวิชา ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีหน่วยงานที่เทียบเท่าคณะ 5 หน่วยงาน คือ สำนักงานอธิการบดี สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

จากเหตุผลดังกล่าวสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการระบบสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ในด้านการใช้งานของระบบสารสนเทศ ด้านการบริหารจัดการและประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ ด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ด้านงานวิจัย ด้านการเรียนการสอน ด้านการเงิน และด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเพื่อทราบถึงปัญหาในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการ รวมทั้งพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ และใช้ในการวางแผนพัฒนาการดำเนินงาน การให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการระบบสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการระบบสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
2. เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขและระบบสารสนเทศและการให้บริการสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้น
3. เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบสารสนเทศและการให้บริการสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

### **ขอบเขตการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการระบบสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยมีขอบเขตในด้านต่างๆ ดังนี้

## 1. ด้านเนื้อหา

ประเด็นที่ใช้ในการศึกษา คือความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ 7 ด้าน คือ ด้านการใช้งานของระบบสารสนเทศ ด้านการบริหารจัดการและประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ ด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ด้านงานวิจัย ด้านงานการเรียนการสอน ด้านงานการเงิน และด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ

## 2. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรมีจำนวน 2 กลุ่ม คือ

2.1.1 บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ (ระเบียบวาระการประชุม อาจารย์ย้่าราชการพลเรือน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. 2558 : 4) ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการจำนวน 417 คน สายสนับสนุน จำนวน 355 คน รวม 772 คน

2.1.2 นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ระดับปริญญาตรี (งานทะเบียนและประมวลผล. 2558) ได้แก่ คณะครุศาสตร์ จำนวน 5,720 คน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 2,630 คน คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 2,679 คน คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 2,552 คน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 1,158 คน คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 598 คน รวม 15,337 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศและการบริการ ICT ประกอบด้วยบุคลากร นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยใช้วิธีการเปิดตารางสำเร็จรูปของ เครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (สมประสงค์ เสนารัตน์. 2551 : 54) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน

## 3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ สถานภาพ สังกัดคณะ/สำนัก/หน่วยงาน ความถี่ในการเข้าใช้

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

3.2.1 ด้านการใช้งานของระบบสารสนเทศ

3.2.2 ด้านการบริหารจัดการและประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ

3.2.3 ด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ

3.2.4 ด้านงานวิจัย

3.2.5 ด้านการเรียนการสอน

3.2.6 ด้านงานการเงิน

3.2.7 ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ

## 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ตั้งแต่ เดือนมกราคม 2558 ถึง เดือนเมษายน 2558

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเอง
2. ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคลากร นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
3. บริการ หมายถึง การตอบสนองความต้องการให้กับบุคลากร นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
4. บริการสารสนเทศ หมายถึง บริการต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์จัดให้บริการบุคลากรและนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
5. การให้บริการระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบการบริการที่ได้รับการตอบสนองในการบริการทั้ง 7 ด้าน

