

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานของภาครัฐมีภารกิจหลัก คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำงานบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อนำไปสู่การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกสู่สังคม (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554 : 1) รวมถึงมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ที่เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อจัดการศึกษาให้กับเยาวชน บุคคลทั่วไป ภายในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างมาเป็นเวลากว่า 40 ปี และเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกในจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งให้โอกาสทางการศึกษากับผู้ที่ต้องการศึกษาต่อโดยไม่จำกัดเชื้อชาติ ศาสนา และพิการทางร่างกาย

เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทต่อการสื่อสารในปัจจุบันเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นการนำเอาความสามารถของคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้งานเข้ากับเทคโนโลยีสารสนเทศ จนทำให้เกิดสังคมของการสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network Communication) ซึ่งประกอบด้วยข้อมูล (Data) สารสนเทศ (Information) ความรู้ (Knowledge) โดยทั่วไปการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ถือว่ามีพัฒนาความสามารถในการติดต่อสื่อสารและได้รับความนิยมสูงสุด คือการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์จากที่ต่างๆ ทั่วโลกเข้าไว้ด้วยกันและเป็นระบบการสื่อสารข้อมูลที่พัฒนาการเร็วที่สุด อินเทอร์เน็ตเป็นทางเลือกใหม่ทางการศึกษาทุกระดับ สถาบันการศึกษาต่างๆ พยายามที่จะนำเอาอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอน เพราะผู้ใช้สามารถโต้ตอบสื่อสารได้ทันทีนอกจากนี้ยังสามารถรับส่ง แสดงผลข้อมูลได้ทั้งตัวอักษร ภาพกราฟิก (Graphic) ภาพเคลื่อนไหว และเสียง เวิลด์ไวด์เว็บ จึงเหมาะที่จะนำมาใช้ในวงการการศึกษาทั้งในด้านการเรียนการสอน โดยอาจเป็นลักษณะของการศึกษาทางไกลเต็มรูปแบบ หรือจะใช้เสริมในชั้นเรียนปกติได้เช่นกัน (กิดานันท์ มลิทอง, 2543 : 28)

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้ดำเนินการเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก มีคณะให้เรียนได้มากถึง 6 คณะวิชา ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีหน่วยงานที่เทียบเท่าคณะ 5 หน่วยงาน คือ สำนักงานอธิการบดี สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ได้เลือกใช้เวิลด์ไวด์เว็บเป็นช่องทางหนึ่งในการสื่อสาร เพื่อเป็นการแนะนำและประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์อีกทางหนึ่ง

จากเหตุผลดังกล่าวสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้จัดทำเว็บไซต์ (Web Site) ของมหาวิทยาลัยขึ้นเพื่อเป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้บริการทั้งภายในมหาวิทยาลัยและบุคคลทั่วไป สามารถรับทราบข้อมูลและการใช้บริการต่างๆ ที่

มหาวิทยาลัยได้จัดทำไว้ ซึ่งเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยจะให้บริการข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย เช่น สถานที่ตั้ง ผู้บริหาร การติดต่อสื่อสารกับบุคลากรแต่ละหน่วยงาน ข่าวสาร และ คณะวิชาต่างๆ เป็นต้น ซึ่งผู้ใช้งานสามารถทราบข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยโดยไม่ต้องเดินทางไปมหาวิทยาลัย เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งมีลักษณะที่แตกต่างกัน มีการออกแบบเว็บไซต์ การพัฒนาการออกแบบตัวหนังสือ การออกแบบสัญลักษณ์ การจัดวางข้อมูล การนำภาพต่างๆ มาจัดวางให้น่าสนใจ ตลอดจนทั้งการใช้สีสันทัน การใช้เสียง การสร้างสื่อผสม ลักษณะต่างๆ เหล่านี้มาประกอบกันเป็นเว็บไซต์ เพื่อพัฒนาไปสู่ความเป็นเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย การที่มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญในการพัฒนาเว็บไซต์ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ใช้ในการพัฒนา มหาวิทยาลัย จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภายนอกต่อเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ในด้านคุณภาพเนื้อหา ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ และด้านความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภายนอกต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของบุคลากรภายนอกต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้ให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภายนอกต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยมีขอบเขตในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา

ประเด็นที่ใช้ในการศึกษา คือความพึงพอใจของบุคลากรภายนอกต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของเนื้อหา ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบของเว็บไซต์ และด้านความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล
2. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ในปี พ.ศ. 2558 จำนวน 312 คน
3. ขอบเขตด้านตัวแปร
 - 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความถี่ในการเข้าใช้
 - 3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคลากรภายนอกต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
 - 3.2.1 ด้านคุณภาพของเนื้อหา

3.2.2 ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบของเว็บไซต์

3.2.3 ด้านความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ตั้งแต่ เดือนมกราคม 2558 - เดือนมีนาคม 2558

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการใช้ประโยชน์ด้านต่างๆ ที่จะได้รับจากการใช้บริการเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2. ผู้ใช้ หมายถึง บุคลากรภายนอกที่เข้ามาใช้เว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

3. เว็บไซต์ หมายถึง เว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ คือ www.bru.ac.th โดยมีหน่วยงานที่ดูแลคือศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

4. ด้านเนื้อหา หมายถึง ลักษณะเนื้อหาของเว็บไซต์ตรงกับภาพลักษณ์ของเว็บไซต์ การปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน (Update) ความถูกต้องครบถ้วน

5. การออกแบบ หมายถึง ลักษณะของการออกแบบที่เป็นจุดเด่น การจัดวางข้อมูล การจัดระบบข้อมูล การใช้สี ตัวอักษร รูปภาพ

6. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล หมายถึง การบริหารจัดการเว็บไซต์การเชื่อมโยง การช่วยเหลือ การแนะนำผู้ใช้ ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล