

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

พัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้น นำมาซึ่งความเปลี่ยนแปลงในการจัดการเรียนการสอน โดยอาศัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยีการสื่อสารและระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เรียน ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเปรียบได้กับร้านหนังสือหรือห้องสมุดขนาดใหญ่ที่ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศได้จากทั่วโลกผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ บาลาส (Balas, 2000) ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศและห้องสมุดได้กล่าวว่า อินเทอร์เน็ตเป็นสถานที่ที่เหมาะสมสำหรับการขยายบริการไปสู่ผู้ใช้ให้มากขึ้น และเป็นทางเลือกที่ดีที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้ทั่วไป ในส่วนของการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ประกอบในการเรียนการสอนนั้น นักศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากสะดวก รวดเร็วและประหยัดเวลาในการเข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายขึ้น

ระบบอินเทอร์เน็ตจัดเป็นทางเลือกใหม่ทางการศึกษาในทุกระดับสถาบันการศึกษาต่างๆ พยายามที่จะนำเอาความสามารถของอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในหลักสูตร การนำเอาอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนมีมากมายหลายรูปแบบ เวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web) เป็นรูปแบบหนึ่งที่นิยมใช้กันมาก เนื่องจากผู้ใช้สามารถโต้ตอบสื่อสารได้ทันที นอกจากนี้ยังสามารถรับส่ง แสดงผลข้อมูลได้ทั้งตัวอักษร รูปภาพ เสียงและภาพเคลื่อนไหว เวิลด์ไวด์เว็บ จึงเหมาะที่จะนำมาใช้ในวงการการศึกษา โดยอาจเป็นลักษณะของการศึกษาทางไกลเต็มรูปแบบ หรือจะใช้เสริมในชั้นเรียนปกติก็ได้เช่นกัน (กิดานันท์ มลิทอง, 2543) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเป็นสถาบันการศึกษาที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการทางการเรียนการสอน การสร้างองค์ความรู้ใหม่ การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบบริหารการศึกษาให้บริการด้านเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยการให้บริการถ่ายทอดการเรียนการสอนทางไกลผ่านระบบวิดีโอคอนเฟอร์เรนซ์ (Video Conference) และบริการเครือข่ายไร้สายสำหรับให้บริการนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ชนิดพกพาเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบเครือข่ายหลักและสามารถใช้ทรัพยากรต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเล็งเห็นถึงคุณประโยชน์ในการสื่อสารของอินเทอร์เน็ต จึงมีการพัฒนาเว็บไซต์ขึ้นเพื่อให้เป็นอีกสื่อหนึ่งที่ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์

กิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัยให้กับนักศึกษาทั้งในมหาวิทยาลัยและศูนย์การศึกษาได้รับรู้สารสนเทศร่วมกันโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่มหาวิทยาลัย นั่นคือนักศึกษาสามารถรับทราบข้อมูลและใช้บริการต่างๆ ที่ทางมหาวิทยาลัยจัดเตรียมไว้ได้เช่นเดียวกัน โดยปกติเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยจะให้บริการข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย ยกตัวอย่างเช่นสถานที่ตั้ง หน่วยงานภายใน กฎระเบียบการใช้งาน ประกาศข่าวสาร กิจกรรม เป็นต้น ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยได้อีกด้วย นอกจากนี้เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยยังให้ที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนด้วย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์เหล่านั้นได้อย่างสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นและจากการศึกษารูปแบบของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยในปัจจุบัน (งามพล เผ่าศิริ, 2546) จะเห็นได้ว่า รูปแบบของแต่ละเว็บไซต์มีความแตกต่างกันออกไปตามนโยบายของแต่ละมหาวิทยาลัย ซึ่งลักษณะการจัดหมวดหมู่ เนื้อหาหรือลักษณะในการออกแบบบางประการ เช่นการจัดหมวดหมู่ที่ซับซ้อน ความล้าสมัยของข้อมูล การนำเสนอข้อมูลที่ไม่เพียงพอการเปิดหน้าต่างซ้อนขึ้นมาใหม่ทุกครั้งทีเข้าเว็บไซต์ การใส่ภาพที่มีขนาดไม่เหมาะสม การใช้สี การใช้องค์ประกอบที่ไม่น่าสนใจเพียงพอ ล้วนก่อให้เกิดความไม่น่าสนใจต่อผู้เข้าใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัญญา เกบไว้ (2548) ที่วิเคราะห์ลักษณะของเว็บไซต์สำนักวิทยบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏในด้านต่างๆ พบว่า เว็บไซต์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการใช้ตัวอักษรที่เหมาะสมทั้งรูปแบบและขนาดการเลือกใช้สีที่เหมาะสม สบายตา สามารถดึงดูดความสนใจผู้เข้ามาใช้บริการ และมีระบบข้อมูลที่ใช้งานง่าย โครงสร้างข้อมูลมีความสะดวกในการค้นหาทำให้ผู้ใช้บริการเว็บไซต์สนใจและมีการเข้าใช้งานอย่างสม่ำเสมอ

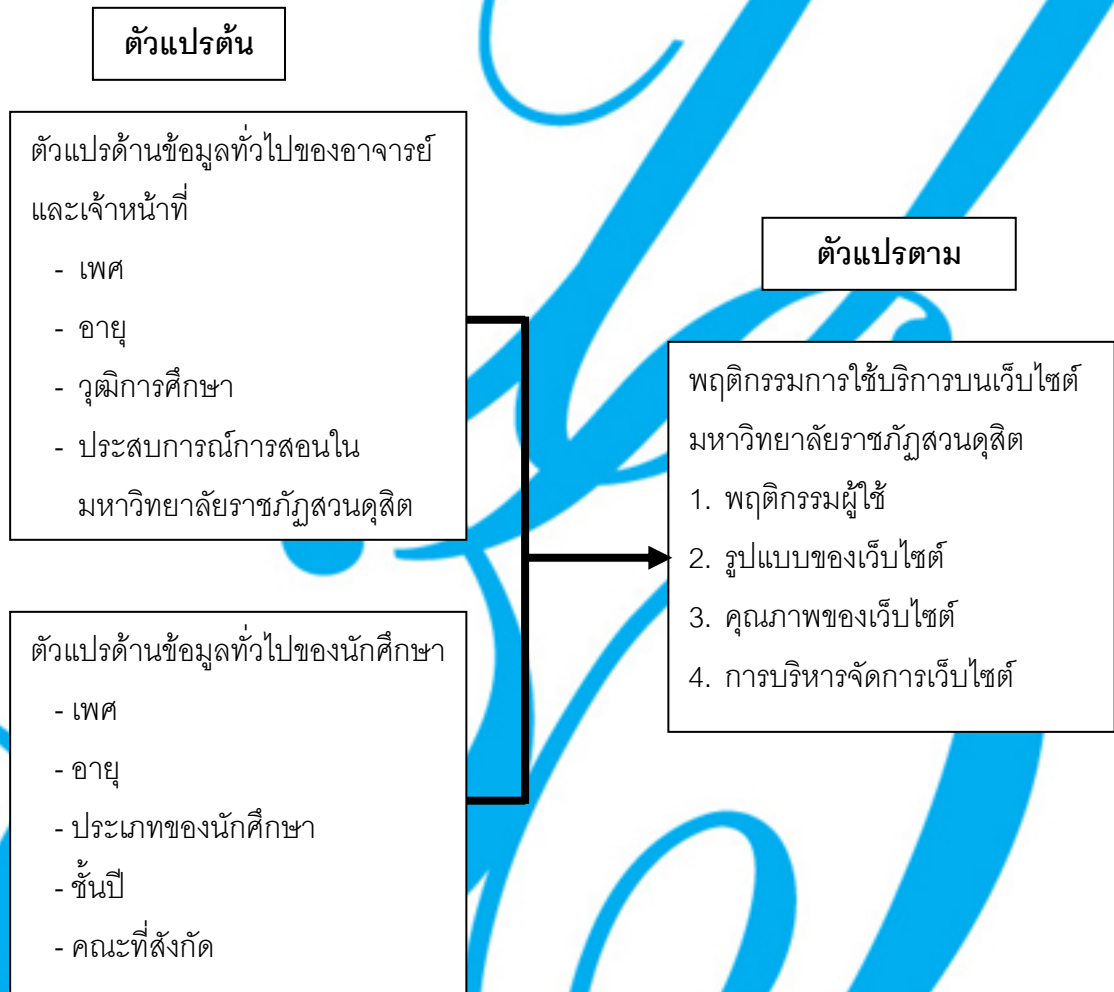
ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงพฤติกรรมของบุคลากรในการใช้บริการบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตว่าบุคลากรมีพฤติกรรมในการใช้บริการอย่างไร ตลอดจนศึกษาถึงความต้องการต่อรูปแบบของเว็บไซต์และคุณภาพการนำเสนอสารสนเทศบนเว็บไซต์และการบริหารจัดการเว็บไซต์เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าใช้บริการต่างๆ บนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยได้ตรงตามความต้องการและนำไปใช้ได้เหมาะสมต่อการเรียนการสอนในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของบุคลากรในการใช้บริการบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2. เพื่อศึกษารูปแบบของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

3. เพื่อศึกษาคุณภาพการนำเสนอสารสนเทศบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
4. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาตัวแปร ดังนี้
 - 1.1 ตัวแปรต้น ประกอบด้วย
 - 1.1.1 อาจารย์
 - 1.1.2 เจ้าหน้าที่

1.1.3 นักศึกษา

1.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1.2.1 พฤติกรรมการใช้บริการบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

1.2.2 รูปแบบของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

1.2.3 คุณภาพการนำเสนอสารสนเทศบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏ

สวนดุสิต

1.2.4 การบริหารจัดการของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ

2.1 อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2550 จำนวน 821 คน (ข้อมูลเดือนพฤษภาคม 2550)

2.2 เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2550 จำนวน 1,068 คน (ข้อมูลเดือนพฤษภาคม 2550)

2.3 นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาใน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต แยกเป็นนักศึกษาภาคปกติ ภาคปศุสัตว์และภาคสมทบ จำนวน 36,244 คน (ข้อมูลเดือนพฤศจิกายน 2550)

3. ระยะเวลาที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550

นิยามศัพท์

พฤติกรรมการใช้ หมายถึง การปฏิบัติและการแสดงออกของผู้ใช้ที่เข้าไปใช้บริการต่างๆ บนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

เว็บไซต์ หมายถึง ที่ตั้งหรือที่อยู่ในระบบเว็ลด์ไวด์เว็บประกอบด้วยโฮมเพจและเว็บเพจที่แสดงรายละเอียดข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

การวิเคราะห์เว็บไซต์ หมายถึง การวิเคราะห์ลักษณะของเว็บไซต์ที่ปรากฏในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้าน การใช้สี รูปแบบตัวอักษร รูปภาพ

การนำเสนอสารสนเทศ หมายถึง ลักษณะการนำเสนอสารสนเทศบนเว็บไซต์ที่เป็นปัจจุบัน มีเนื้อหาถูกต้องครบถ้วน ทันสมัย

การบริหารจัดการเว็บไซต์ หมายถึง การบริหารการจัดการเว็บไซต์ในด้านความเร็ว ความถูกต้องในการเชื่อมโยง การให้ความช่วยเหลือหรือแนะนำผู้ใช้

บุคลากร หมายถึง อาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงพฤติกรรมของบุคลากรในการใช้บริการเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2. ได้ทราบถึงลักษณะของเว็บไซต์ในด้าน รูปแบบ คุณภาพการนำเสนอสารสนเทศ และการบริหารจัดการเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
3. ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและปรับปรุง รูปแบบ คุณภาพการนำเสนอสารสนเทศและการบริหารจัดการเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในการใช้บริการเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต