

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งของการพัฒนาประเทศคือ คุณภาพของประชากร และประเทศจะพัฒนาก้าวไปไกลเพียงใดนั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับคุณภาพของประชากรส่วนใหญ่ในประเทศนั้น ๆ แต่เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ทำให้สังคมและสมาชิกของสังคมส่วนใหญ่ตามไม่ทัน โดยเฉพาะทางด้านการศึกษา ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาได้พยายามที่จะช่วยให้ประชากรของประเทศได้รับการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาเพื่อพัฒนาชีวิตที่ทำประโยชน์ต่อสังคมและก้าวไปให้ทันกับความก้าวหน้าของวิทยาการและระบบการสื่อสารอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้จะเห็นได้จาก พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 (พนม พงษ์ไพบูลย์ และคณะ, 2546, หน้า 125-126) การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา หมวด 9 เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ได้กำหนดไว้ว่า รัฐต้องจัดสรรคลื่นความถี่ สื่อตัวนำ และโครงสร้างพื้นฐานอื่นที่จำเป็นต่อการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ วิทยุโทรคมนาคม และการสื่อสารในรูปแบบอื่น เพื่อใช้ประโยชน์สำหรับการศึกษา สนับสนุนให้มีการผลิตสื่อ และการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา รวมทั้งให้มีการพัฒนาบุคลากร ทั้งด้านผู้ผลิตและผู้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา เพื่อให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการผลิต รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ขณะที่แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2544-2549 (พนม พงษ์ไพบูลย์ และคณะ, 2546, หน้า 357) ได้กล่าวถึงสถานศึกษากับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนและจัดการศึกษาทางไกล เพื่อให้บริการการศึกษาที่ทั่วถึง ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและผู้อยู่ห่างไกล รวมทั้งเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นความรู้ทั่วไปและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อให้ทุกคนได้มีโอกาสเรียนรู้ร่วมกันตลอดชีวิต และจัดให้ผู้จบการศึกษาภาคบังคับ มีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในแต่ละระดับชั้นอย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูล ความรู้ และสื่อความรู้ประเภทต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายร่วมกันในระหว่างสถานศึกษา และกับแหล่งการเรียนรู้ต่าง ๆ

ที่เปิดโอกาสให้นักกลางของสถาบันการศึกษาและประชาชนทุกคนสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างสะดวกกว้างขวาง โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย หรือเสียค่าใช้จ่ายในอัตราที่เหมาะสมกับสาธารณชน และอัตราพิเศษสำหรับการศึกษา ทั้งนี้ บิลล์ เกตส์ อังใน รุ่ง แก้วแดง (2541, หน้า 15) กล่าวว่า การเรียนมิได้มีเฉพาะในห้องเรียน และอยู่ภายใต้การควบคุมกำกับของครูเท่านั้น ในโลกยุคปัจจุบัน คนสามารถที่จะเรียนได้จากแหล่งความรู้ที่หลากหลาย โดยเฉพาะทางด่วนข้อมูล (Information Superhighway) ซึ่งกำลังมีบทบาทและความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการศึกษาของมนุษย์ และอมรวิรัช นาครทรรพ (2539, หน้า 17) กล่าวถึง วิธีการเรียนรู้เข้าสู่ยุคแห่งการใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ หลายประเทศรวมทั้งไทย มีการพัฒนาการเรียนการสอนผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ “อินเทอร์เน็ต” มหาวิทยาลัยต่าง ๆ กำลังผลักดันการสร้าง “วิทยาเขตสารสนเทศ” ของมหาวิทยาลัยโดยใช้การสอนทางไกลผ่านดาวเทียม การเรียนการสอนหลายสาขาวิชา เช่น แพทย์ศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ มีการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ “มัลติมีเดีย” มาใช้ช่วยสอนอย่างกว้างขวาง โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้กับการศึกษาได้แก่ สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอน หรือ CAI (Computer Aided Instruction) เป็นเทคโนโลยีการสื่อสารที่ก้าวหน้าขึ้นทำให้รูปการเรียนที่จำกัดด้วยชั้นเรียนขนาดเล็กกลายเป็นการเรียนด้วยระบบการสื่อสารทางไกลหรือโทรศึกษา (Tele-education) เพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาและแก้ปัญหาการขาดแคลนอาจารย์ผู้สอน ต่อมาเมื่ออินเทอร์เน็ตได้พัฒนาอย่างรวดเร็วและได้รับความนิยมมากขึ้นจึงได้พัฒนาเป็นการเรียนการสอนผ่านเว็บเพจ WBI (Web Based Instruction) หรือ WBL (Web Based Learning) และได้มีการพัฒนาปรับปรุงเป็นสื่อการเรียนการสอนแบบ e-Learning (Electronics Learning) (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2548 : ออนไลน์) มนัส สุวรรณ และอนุรักษย์ ปัญญา วัฒน และคณะ (2546, หน้า 12) เสนอวิสัยทัศน์การอุดมศึกษาว่า ควรดำเนินการเพื่อสร้างศักยภาพของบุคคลในประเทศให้สามารถพึ่งพาตนเอง สร้างความก้าวหน้าและความมั่นคงของเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อมของไทย และควรมุ่งพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษาในการขยายโอกาสเข้าสู่การศึกษาระดับอุดมศึกษาและความเท่าเทียมกันของโอกาสการศึกษาของบุคคล โดยเน้นพัฒนาผลผลิตที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม ทั้งด้านคุณภาพ ปริมาณ และทันการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนผสมผสานความเป็นสากลกับความเป็นภูมิภาค รวมถึงการอุดมศึกษา ควรจัดการเรียนการสอนที่มีศักยภาพในการลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม ลดช่องว่างของการพัฒนาเศรษฐกิจในภาคอุตสาหกรรมและบริการกับภาคเกษตรกรรม และการพัฒนาเมืองกับชนบท ผสมผสานภูมิปัญญาท้องถิ่นกับวิทยาการสมัยใหม่ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน การพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ตลอดจนการพัฒนาจิตใจและพฤติกรรมของพลเมืองของประเทศ โดยการอุดมศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการศึกษาตลอดชีวิต ซึ่งสามารถจัดการเรียน

การสอนได้ทั้งในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัยอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการจัดกิจกรรม การเรียนการสอนที่เชื่อมกิจกรรมกับการอุตสาหกรรม (University-industry linkage activities) ระหว่างสถาบันอุดมศึกษากับภาคเอกชน ทั้งประเภทประสาทปริญญา และไม่ประสาทปริญญา

ในส่วนของสถาบันการศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ได้ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อการศึกษามากมาย จากการศึกษาจาก การสำรวจ ณ วันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ. 2547 ของสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) พบว่ามีสถาบันอุดมศึกษา 9 สถาบัน สถาบันอาชีวศึกษา 21 สถาบัน และสถานศึกษาระดับการศึกษาพื้นฐาน 617 สถาบัน ได้นำเทคโนโลยีสื่อสารข้อมูลสมัยใหม่มาใช้ในการจัดการศึกษา (สำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), 2547 : ออนไลน์) ซึ่งการเลือกใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูลของสถาบันการศึกษามีหลากหลายระบบ เช่น ระบบวงจรเช่า (Leased Circuit) ระบบบริการทรังก์กิ้งแอกเซส (Trunking Access) ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless Net) ระบบสายเช่าบุคคลแบบไม่สมมาตร (Asymmetric Digital Subscriber Line : ADSL) ระบบดาวเทียม (Satellite) รวมถึงการใช้โมเด็ม (Modem) เป็นต้น (บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน), 2547: เพิ่มข้อมูลจากคอมพิวเตอร์)

ทั้งนี้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูลของสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ สภาพระบบการบริการสื่อสารข้อมูล ปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูล ตลอดจนแนวทางส่งเสริมการใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูลของสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดเชียงใหม่ เป็นอย่างไร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ที่ยังไม่มีระบบบริการสื่อสารข้อมูลหรือต้องการที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบบริการสื่อสารข้อมูลที่สถาบันมีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม โดยสามารถใช้ผลการศึกษาเป็นแนวทางในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูลได้อย่างเหมาะสมกับสถาบันต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพระบบการบริการสื่อสารข้อมูลของสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูลของสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูล และแนวทางการส่งเสริมการใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูลของสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่จะได้รับการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูลของสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่
2. เป็นประโยชน์แก่สถาบันการศึกษาอื่น ๆ ที่ยังไม่มีระบบบริการสื่อสารข้อมูลหรือต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบบริการสื่อสารข้อมูล โดยสามารถใช้เป็นแนวทางในการเลือกระบบสื่อสารข้อมูลที่เหมาะสมกับสถาบัน
3. ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการหรือผู้สนใจเกี่ยวกับธุรกิจการให้บริการระบบสื่อสารข้อมูล

### นิยามศัพท์

**ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูลของสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่** ได้แก่

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ ระดับอุปสงค์ต่อระบบบริการสื่อสารข้อมูล สภาวะเศรษฐกิจโดยรวม ความถี่ในการเปลี่ยนแปลงระบบบริการสื่อสารข้อมูล สัญญาหรือข้อผูกมัดที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการ สภาวะการแข่งขันของผู้ให้บริการระบบสื่อสารข้อมูล

ปัจจัยด้านองค์กร เป็นปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ วัตถุประสงค์การซื้อของสถาบัน นโยบาย กระบวนการ แนวทางการพัฒนาแผนกจัดซื้อของสถาบัน การเพิ่มปัจจัยส่งเสริมการซื้อให้แก่ตัวแทนที่ทำหน้าที่จัดซื้อ

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลซึ่งอยู่ในกระบวนการซื้อ สำหรับ “ศูนย์จัดซื้อ” ในสถาบัน เช่น ผลประโยชน์ อำนาจการตัดสินใจซื้อ ความเห็นอกเห็นใจ และการโน้มน้าวให้เกิดการซื้อ

ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและความชอบในผลิตภัณฑ์ รวมทั้งอิทธิพลต่อการเสนอผลิตภัณฑ์ของผู้ขายโดยพิจารณาถึงอายุ การศึกษา บุคลิกลักษณะ ความรู้ความสามารถ เป็นต้น

ระบบบริการสื่อสารข้อมูล หมายถึง ระบบเครือข่าย (Network) ซึ่งประกอบขึ้นเพื่อใช้ในลักษณะที่นำมาใช้เพื่อสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และการบริหารจัดการของการให้บริการสื่อสารข้อมูลจากส่วนกลางที่สนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของสถาบัน ในการใช้บริการส่งข้อมูลผ่านระบบบริการสื่อสารข้อมูลของสถาบันจากผู้ส่งไปยังผู้รับ เช่น การใช้งานอินเทอร์เน็ตของสถาบัน การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสาขาหรือวิทยาเขต เป็นต้น

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งบริหารและเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจหรือมีส่วนเกี่ยวข้องในการเลือกใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูลในสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่

สถาบันอุดมศึกษา หมายถึง หน่วยงานส่วนกลางในรูปส่วนราชการ หรือหน่วยงานในกำกับของรัฐ เป็นนิติบุคคล มีสภาพกำกับดูแล ซึ่งอุดมศึกษาเป็นกลไกหนึ่งของกระบวนการจัดการศึกษาตลอดชีวิต แต่อยู่ในระดับสูงต่อจากการศึกษาพื้นฐาน เพื่อพัฒนาคนให้สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ คุณธรรม มีจริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตที่สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีความสุข