



รายงานวิจัย

เรื่อง

คุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพ
การบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษาจากมุมมอง
นโยบายสาธารณะและการจัดการเชิงกลยุทธ์

Qualities of Public Services with Digital Technologies and
Factors Affecting Qualities of Public Services with Digital Technologies of
Higher Education Institutions from Public Policy and
Strategic Management Perspectives

โดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลักษณา ศิริวรรณ

การวิจัยครั้งนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากงบประมาณแผ่นดิน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ก

คำนำ

รายงานวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษาจากมุมมองนโยบายสาธารณะและการจัดการเชิงกลยุทธ์สำเร็จได้ เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและสถาบันอุดมศึกษา และผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิและคณะกรรมการเฉพาะกิจผู้ตรวจสอบงานวิจัยที่ได้ให้คำแนะนำ ตรวจสอบงานวิจัย รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ให้ความช่วยเหลือประสานงาน และขอกราบขอบพระคุณนายอุดมสิน ศิริวรรณ และนางรัตนา ศิริวรรณ บิดา มารดาของผู้วิจัยที่ได้สนับสนุนและให้กำลังใจผู้วิจัยมาโดยตลอด ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยชิ้นนี้จะส่งผลต่อการพัฒนาความรู้ด้านนโยบายสาธารณะและการจัดการเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถาบันอุดมศึกษาของไทยต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลักษณ์า ศิริวรรณ

หัวหน้าโครงการวิจัย



ชื่อเรื่อง

คุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและปัจจัยที่มีผลต่อ
คุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษา
จากมุมมองนโยบายสาธารณะและการจัดการเชิงกลยุทธ์

ชื่อผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลักษณ์า สิริวรรณ

ปีที่แล้วเสร็จ

2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษา 2) สร้างตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษาจากมุมมองนโยบายสาธารณะและการจัดการเชิงกลยุทธ์ 3) ทดสอบตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษา 4) วิเคราะห์เงื่อนไขที่สนับสนุนปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 113 แห่ง และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จำนวน 5 คน ซึ่งได้รับการคัดเลือกตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา สถิติอนุมาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางในประเด็นคุณภาพเว็บไซต์และการเพิ่มผลงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และมีสถาบันอุดมศึกษาที่คะแนนต่ำกว่าระดับปานกลางจำนวน 18 แห่ง ซึ่งประเด็นที่ควรให้ความสำคัญ คือ คุณภาพของเว็บไซต์ 2) ตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษาที่สร้างขึ้น ได้แก่ ความชัดเจนและความต่อเนื่องของนโยบายการมีส่วนร่วมและกรอบความคิดของ ตัวแสดงนโยบายทรัพยากรการเงิน โครงสร้างทางกายภาพด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เครื่องอำนวยความสะดวกความร่วมมือขององค์กร ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กร ทรัพยากรทางปัญญา ภาวะผู้นำ และการสร้างแรงจูงใจขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสภาพแวดล้อมภายนอก และความพร้อมของกลุ่มเป้าหมายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล 3) การทดสอบตัวแบบ พบว่า ความพร้อมของกลุ่มเป้าหมายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสภาพแวดล้อมภายนอก เครื่องอำนวยความสะดวกความร่วมมือขององค์กร มีผลเชิงบวกทางตรงต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ในขณะที่ภาวะผู้นำและการสร้างแรงจูงใจขององค์กร โครงสร้างทางกายภาพด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ความชัดเจนและความต่อเนื่องของนโยบาย ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กร ทรัพยากรทางการเงิน การมีส่วนร่วมและกรอบความคิดของตัวแสดงนโยบายและทรัพยากรทางปัญญา มีผลเชิงบวกทางอ้อมต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษา 4) เงื่อนไขที่สนับสนุนปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ ความชำนาญ ความต้องการ วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร การเปลี่ยนแปลงและวาระดำรงตำแหน่งของผู้บริหาร การส่งต่อนโยบาย ความหลากหลายบุคลากร ประเภทและขนาดของสถาบันอุดมศึกษาภาวะผู้นำในองค์กร กรอบความคิดของตัวแสดงนโยบาย ค่าใช้จ่ายด้านเทคโนโลยี ข้อจำกัดด้านทรัพยากร การสร้างแรงจูงใจขององค์กร ทรัพยากรทางการเงิน การมีทรัพยากรทางปัญญา ข้อจำกัดด้านลิขสิทธิ์ และการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และอายุของกลุ่มเป้าหมาย ข้อเสนอแนะในอนาคต สถาบันอุดมศึกษาควร 1) ตรวจสอบและพัฒนาคุณภาพเว็บไซต์เป็นระยะ พัฒนารูปแบบการบริการอยู่เสมอ พัฒนาสารสนเทศในเว็บไซต์ตามเกณฑ์ของ Webometrics Ranking of World Universities วัดคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นระยะ ศึกษาวิจัยการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ตรวจสอบสารสนเทศก่อนเผยแพร่ และให้ความสำคัญกับ data analytics เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะ 2) สนับสนุนอุปกรณ์เทคโนโลยี วัดและพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มเป้าหมาย ประชาสัมพันธ์ประโยชน์ของการใช้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล กำหนดมาตรการเพื่อปรับทัศนคติและพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายในการใช้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ 3) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้จัดหา นำปัจจัยสภาพแวดล้อมทั่วไปและสภาพแวดล้อมการแข่งขันมาใช้ในการกำหนดทิศทางการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบัน ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และกำหนดกลยุทธ์ป้องกันภัยคุกคามจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ 4) เข้าร่วมหรือสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อจัดหาและแลกเปลี่ยนบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ และความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครือข่ายระหว่างประเทศ และกำหนดรูปแบบการประสานงานกับเครือข่าย

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการสาธารณะ เทคโนโลยีดิจิทัล สถาบันอุดมศึกษา นโยบายสาธารณะ การจัดการเชิงกลยุทธ์

Title: Qualities of Public Services with Digital Technologies and Factors Affecting Qualities of Public Services with Digital Technologies of Higher Education Institutions from Public Policy and Strategic Management Perspectives

Researcher: Assistant Professor Dr. Laksana Siriwan

Year: 2019

ABSTRACT

The study was aimed to 1) study qualities of public services with digital technologies of higher education institutions, 2) suggest the model of relationships among the factors affecting qualities of public services with digital technologies of higher education institutions from public policy and strategic management perspectives, 3) test the model of relationships among the factors affecting qualities of public services with digital technologies of higher education institutions, and 4) analyze the conditions supporting the factors affecting qualities of public services with digital technologies of higher education institutions. This was a quantitative and qualitative research. Data were collected from 113 higher education institutions and in-depth interview with 5 administrators of higher education institutions and Office of the Higher Education Commission. Data were analyzed using descriptive statistics, inferential statistics and employed with content analysis.

Research findings were as follows: 1) qualities of public services with digital technologies of higher institutions were at moderate level in the website quality and in arts and culture preservation, and 18 higher institutions were at lower than the moderate level particularly in the aspect of website quality 2) the proposed determinants affecting the qualities of public services with digital technologies of higher education institutions comprised the followings: clarity and continuity of policy, participation and mindset of policy actors, financial resource, digital technology infrastructure, coordination network, digital technology and digital technology management knowledge and skill, intellectual property, leadership and motivation, relationships among the organizations with external environments and digital technology readiness of target groups 3) it was found from the determinants test that the readiness of targets on digital technology, relationships among the organizations with external environments and coordination network had direct positive effect on qualities of public services with digital technologies of higher education institutions, while leadership and motivation, digital technology infrastructure, clarity and continuity of policy, digital technology and digital technology management knowledge and skill, financial resource, participation and mindset of policy actors, and intellectual property had indirect effect on qualities of public services with digital technologies of higher education institutions.

4) conditions which supported the factors affecting qualities of public services with digital technologies of higher education institutions were skillfulness, demand, and vision of administrators, tenure and transition of administrators, policy alignment, diversity of officers, type and size of higher education institutions, leadership, mindset of policy actors, technology cost, resource limitation, motivation, financial resource, intellectual property ownership, limitation of copyright and intellectual property violation, change resistance, and age of target groups. From the results of the research, it is highly recommended that higher educational institutions should 1) periodically check and develop the website quality, constantly develop pattern of services with digital technologies, develop information in the website according to the criteria of Webometrics Ranking of World Universities, periodically measure the quality of service with digital technologies, foster the research in public service with digital technologies, check information before publicizing and put the emphasis on data analytics for developing qualities of public services with digital technologies 2) support technology equipment for target groups, evaluate and develop digital literacy of target groups, publicize the benefits of using services with digital technologies, set measures to adjust attitude and behavior of target groups that would lead to the using of service with digital technologies usefully 3) build relationship with suppliers, bring in consideration factors on general and competitive environment to determine direction of services with digital technologies, respond to needs of target groups, and formulate strategies to protect the institutions from threat of information technology advances 4) join or create coordination networks for providing and sharing services, resources, and knowledge particularly international networks and set pattern of network coordination.

Keywords: Qualities of Public Service, Digital Technologies, Higher Education Institutions, Public Policy, Strategic Management

