

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2559 (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559, น. 2-4) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ คือ การปฏิรูปประเทศสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand) ซึ่งหมายถึง ประเทศที่สามารถสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานนวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศไปสู่ความมั่งคั่งและยั่งยืน มีเป้าหมาย คือ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศด้วยการใช้ นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นเครื่องมือในการสร้างสรรค์ นวัตกรรม การผลิต การบริการ สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่างๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่ม มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล และปฏิรูปกระบวนการทำงาน และการให้บริการของภาครัฐ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่ง **นโยบายรัฐบาลดิจิทัล (digital government)** ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการทำงานและการให้บริการสาธารณะ โดยลักษณะของการบริการภาครัฐหรือบริการสาธารณะจะอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา โดยบริการรัฐบาลดิจิทัล มีลักษณะสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่างๆเข้าด้วยกัน (reintegration) การให้ความสำคัญกับการนำความต้องการของพลเมืองเป็นศูนย์กลาง (needs based holism) และ การใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบการบริหารสารสนเทศมาเข้าร่วมถึงการให้ความสำคัญกับการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต (digitalization) ซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559, น. ๑6)

ทั้งนี้ ในแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมคุณภาพ ที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล มีเป้าหมายประการสำคัญ คือ ประชาชนสามารถเข้าถึงการศึกษาผ่านระบบดิจิทัล ดังนั้น นโยบายสาธารณะด้านการศึกษาของประเทศไทย จึงให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาให้ทัดเทียมกับนานาชาติ โดยใช้เป็นเครื่องมือในการเร่งยกระดับคุณภาพและการกระจายโอกาสทางการศึกษา ซึ่งรัฐบาลได้กำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านการศึกษา (e-education) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาการบริหารจัดการและให้บริการทางการศึกษา มีเป้าหมาย คือ การพัฒนาและเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์ในทุกระดับของประเทศเพื่อรองรับการพัฒนาสู่การเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต และรัฐบาลได้กำหนดนโยบาย Thailand 4.0 ให้มีความสำคัญกับเศรษฐกิจฐานคุณค่า (value-based economy) ซึ่งขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

นอกจากนี้ ปัจจุบันสภาพแวดล้อมภายนอกสถาบันอุดมศึกษาเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงในความคาดหวังของผู้ใช้บริการทางการศึกษาที่หลากหลาย และให้ความสำคัญกับทางเลือกและคุณภาพ ในการจัดหาและส่งมอบบริการสาธารณะมากขึ้น และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้สถาบันการศึกษานำสารสนเทศและอุปกรณ์ดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มคุณภาพการบริการสาธารณะ ดังเช่นที่ Ancarani (2005, p. 6) กล่าวว่า “แม้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนและหน่วยงานจะซับซ้อนขึ้น แต่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสร้างโอกาสในการเพิ่มคุณภาพการบริการผ่านปฏิสัมพันธ์ทางอิเล็กทรอนิกส์”

จากนโยบายสาธารณะ แผน และสภาพแวดล้อมดังกล่าว สถาบันอุดมศึกษาจึงมีการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งเป็นการจัดทำและส่งมอบบริการสาธารณะโดยสารสนเทศและอุปกรณ์ดิจิทัล ซึ่งมีเป้าประสงค์สำคัญ คือ คุณภาพการบริการที่ดีขึ้น ทั้งนี้ การบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษาที่สำคัญ ได้แก่ การบริการการเรียนการสอน การบริการฝึกอบรม การบริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การบริการให้คำปรึกษา และการบริการสืบค้นและดาวน์โหลดทรัพยากรสารสนเทศ

อย่างไรก็ตาม การลงทุนนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริการของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศต่างๆ มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง เช่น ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การจัดหาบุคลากรและการพัฒนาความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล และการเตรียมความพร้อมของผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมายในการใช้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล แต่ก็ยังไม่สามารถรับประกันว่าคุณภาพการบริการสาธารณะจะดีขึ้นอย่างแท้จริง สอดคล้องกับผลการวิจัย เรื่องการสังเคราะห์งานวิจัยว่าด้วยปัญหาและข้อเสนอแนะในกระบวนการจัดการศึกษาไทย : ประเด็นปัญหาคุณภาพการศึกษา (2535-2558) (อภิชัย พันธเสน และคณะ, 2558) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ รวมทั้งข้อเขียนและบทความ ปี 2535-2558 จำนวน 7,410 เรื่อง พบปัญหาสำคัญประการหนึ่งคือ “เทคโนโลยีไม่ได้นำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดผลอย่างแท้จริง” ประกอบกับยังขาดตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษา

ผู้วิจัยจึงได้อาศัยมุมมองด้านนโยบายสาธารณะและมุมมองการจัดการเชิงกลยุทธ์ เป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเชิงทฤษฎี เนื่องจากทั้ง 2 มุมมองให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานขององค์กรซึ่งเป็นผลมาจากความแตกต่างในปัจจัยต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากร โดยผู้วิจัยได้เสนอปัจจัยที่ไม่ได้มีการกล่าวถึงหรือกล่าวถึงน้อยในมุมมองด้านนโยบายสาธารณะมาก่อน ได้แก่ การมีส่วนร่วมและกรอบความคิดของตัวแสดงนโยบาย ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสภาพแวดล้อมนอก

ความพร้อมของกลุ่มเป้าหมายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ ได้แก่ ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กร ทรัพยากรด้านปัญญาขององค์กร และเครือข่ายความร่วมมือขององค์กร จึงช่วยเสริมข้อจำกัดของมุมมองด้านนโยบายสาธารณะ ที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรที่จับต้องได้หรือปัจจัยภายในองค์กรมากกว่าทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ และการให้และการรับทรัพยากรระหว่างองค์กร (Gen, 1992, pp. 359-360) และช่วยลดข้อจำกัดของมุมมองด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการศึกษาตัวแปรตาม คือ ผลการปฏิบัติงานมากกว่าตัวแปรอื่นๆ (Barney and others, 2004)

ดังนั้น การวิจัยคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษาจากมุมมองด้านนโยบายสาธารณะและการจัดการเชิงกลยุทธ์ในครั้งนี้ จะสะท้อนว่าคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยเป็นอย่างไร สร้างและทดสอบตัวแบบเพื่ออธิบายว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษาจากมุมมองนโยบายสาธารณะและการจัดการเชิงกลยุทธ์ ซึ่งผลการศึกษาคือจะช่วยพัฒนาองค์ความรู้ด้านนโยบายสาธารณะและการจัดการเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งสามารถประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษา
- 1.2.2 เพื่อสร้างตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษาจากมุมมองนโยบายสาธารณะและการจัดการเชิงกลยุทธ์
- 1.2.3 เพื่อทดสอบตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษา
- 1.2.4 เพื่อวิเคราะห์เงื่อนไขที่สนับสนุนปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษา

## 1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 การศึกษานี้เป็นการศึกษาการบริการสาธารณะของสถาบันอุดมศึกษาทั้งรัฐและเอกชนที่จัดทำและส่งมอบด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านเว็บไซต์ เนื่องจากสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยมีการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านเว็บไซต์เป็นหลัก ประกอบด้วย การบริการการเรียนการสอน การบริการฝึกอบรม การบริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การบริการให้คำปรึกษา การบริการสืบค้นและดาวน์โหลดสารสนเทศ และการบริการวิชาการแก่สังคมอื่นๆ

- 1.3.2 การศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในครั้งนี้ ประกอบด้วย

(1) คุณภาพของเว็บไซต์จากการจัดลำดับของ Webometrics Ranking of World Universities ปี ค.ศ. 2017 (พ.ศ. 2560) (<http://www.webometrics.info/en/Asia/thailand>) และ (2) ผลการปฏิบัติงานขององค์กร

1.3.3 การศึกษาจะครอบคลุมสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในประเทศไทย

1.3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน เมษายน-มกราคม 2560

## 1.4 นิยามปฏิบัติการ

การบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง การจัดหา และส่งมอบบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้ใช้บริการสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ การบริการการเรียนการสอน การบริการฝึกอบรม การบริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การบริการให้คำปรึกษา และการบริการสืบค้นและดาวน์โหลดทรัพยากรสารสนเทศ

สถาบันอุดมศึกษา หมายถึง สถาบันการศึกษาชั้นสูงระดับมหาวิทยาลัย หรือที่มีชื่อเรียกเป็นอย่างอื่น และมีระบุไว้ในกฎหมายว่ามีสถานภาพเทียบเท่ามหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยของรัฐ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (chief information officer : CIO) หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ดูแลรับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ มาตรฐาน กฎเกณฑ์ โครงสร้าง งบประมาณ การให้ความรู้บุคลากร และการให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารสูงสุดสถาบันอุดมศึกษา

ความชัดเจนและความต่อเนื่องของนโยบาย หมายถึง ความชัดเจน ความต่อเนื่องของวัตถุประสงค์และเนื้อหาสาระของนโยบายการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษา และผลกระทบของนโยบายจากการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารสถาบัน

การมีส่วนร่วมและกรอบความคิดของตัวแสดงนโยบาย หมายถึง การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจกำหนดนโยบาย และความเชื่อมั่น ความคาดหวัง ทัศนคติ ค่านิยมเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริการสาธารณะของประชาคมสถาบัน

ทรัพยากรทางการเงิน หมายถึง ความพอเพียง ความทันเวลา และความคล่องตัวของการจัดสรรงบประมาณในการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบัน

โครงสร้างทางกายภาพด้านเทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง ความพอเพียงและทันสมัยของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และทรัพยากรสารสนเทศ ความพร้อมใช้ของระบบสารสนเทศ และความพอเพียงของบุคลากรสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบัน

เครือข่ายความร่วมมือขององค์กร หมายถึง ความพอเพียงของการร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษากับองค์กรต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่

การพัฒนาระบบการบริการ การพัฒนาบุคลากร และการแลกเปลี่ยนทรัพยากร รวมทั้งการสนับสนุน การบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของเครือข่ายต่างๆ

ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการจัดการเทคโนโลยีเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กร หมายถึง ความพอเพียงของความรู้และทักษะของบุคลากร และความพอเพียงของการจัดโครงการหรือ กิจกรรมการพัฒนาความรู้และทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลของ สถาบันอุดมศึกษา

ทรัพย์สินทางปัญญาขององค์กร หมายถึง ความพอเพียงและการสนับสนุนการบริการด้วย เทคโนโลยีดิจิทัลจากผลงานของสถาบันอุดมศึกษาที่เกิดจากคิดค้น การประดิษฐ์ การสร้างสรรค์ และ ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ซึ่งได้รับการปกป้องในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ ลิขสิทธิ์ เครื่องหมาย การค้า และสิทธิบัตร

ภาวะผู้นำในองค์กร หมายถึง การกำหนดทิศทาง การเปิดกว้างและรับฟังความคิดเห็น การเป็นต้นแบบ การสนับสนุนการพัฒนาระบบการบริการ ความรู้ ทักษะ ทักษะของบุคลากรอย่างเป็น รูปธรรม การเชื่อมโยงหน่วยงานภายใน การเข้าร่วมประชุม การติดตาม แก้ไขปัญหาอุปสรรค และ จัดการความขัดแย้งของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา

การสร้างแรงจูงใจขององค์กร หมายถึง ความเหมาะสม ความพอเพียงของค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในงาน และความสอดคล้องของสิ่งจูงใจต่างๆที่ใช้ผลักดันให้บุคลากรนำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ในการบริการสาธารณะกับความต้องการของบุคลากร

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ความสอดคล้องระหว่าง การบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษากับนโยบายของรัฐบาลและกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง สภาพเศรษฐกิจ ค่านิยมของสังคม ความก้าวหน้าและความหลากหลายทางเทคโนโลยี ความต้องการของผู้รับบริการ สภาพการแข่งขันของสถาบันอุดมศึกษา การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีหรือ การทำสัญญาระยะยาวกับผู้จัดหา และการนำปัจจัยสภาพแวดล้อมมาใช้ในการกำหนดทิศทางการบริการ สาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ความพร้อมของกลุ่มเป้าหมายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง ความพอเพียงของทักษะด้าน เทคโนโลยีดิจิทัล ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ดี ความต้องการใช้บริการ ความพร้อมด้านอุปกรณ์ ความสามารถในการเข้าถึง และความร่วมมือของผู้ใช้บริการ รวมทั้งความพอเพียงของ การสนับสนุนอุปกรณ์ การพัฒนาทักษะและทัศนคติด้านเทคโนโลยีดิจิทัลแก่ผู้ให้บริการของ สถาบันอุดมศึกษา

คุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง คุณภาพการบริการที่ส่งมอบผ่าน เว็บไซต์ของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ คุณภาพของเว็บไซต์ และผลการปฏิบัติงานขององค์กร

คุณภาพของเว็บไซต์ หมายถึง สารสนเทศและการบริการผ่านเว็บไซต์ของสถาบันอุดมศึกษา ตามเกณฑ์ที่ได้รับการจัดลำดับจาก Webometrics Ranking of World Universities ปี ค.ศ. 2017 (พ.ศ. 2560) ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่จัดอันดับคุณภาพเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยทั่วโลก เกณฑ์ประกอบด้วย

1) การปรากฏตัวบนอินเทอร์เน็ต (presence) คือ การวัดจำนวนหน้าเว็บเพจของสถาบันภายใต้โดเมน  
 2) ผลกระทบการอ้างอิง (impact) คือ การวัดจำนวนเว็บเพจทั้งหมดของสถาบันที่ได้รับการเชื่อมโยงจาก  
 เว็บไซต์อื่น 3) ปริมาณการเก็บข้อมูลงานวิจัยที่เผยแพร่ (openness) คือ การวัดจำนวนไฟล์เอกสารข้อมูล  
 งานวิจัย (rich file) เช่น pdf, doc, docx, ppt เป็นต้น โดย google scholar และ 4) ความเป็นเลิศ  
 (excellence) คือ การวัดจำนวนเอกสารที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติ ซึ่งรวบรวมร้อยละ  
 10 ของเอกสารที่ตีพิมพ์ที่ได้รับการอ้างอิงมากที่สุดในแต่ละสาขาวิชา

ผลการปฏิบัติงานขององค์กร หมายถึง ระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการบริการ  
 สาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งระดับประสิทธิผล หมายถึง การบรรลุ  
 วัตถุประสงค์ของการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ การเพิ่มขึ้น  
 ของผลิตภาพการบริการ การเพิ่มขึ้นของการใช้บริการ การเข้าถึงบริการได้ทั่วถึง การเพิ่มความเท่าเทียม  
 กันในการใช้บริการทางการศึกษา การลดลงของข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ การเพิ่มขึ้นของ  
 การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และความปลอดภัยของการบริการ และระดับประสิทธิภาพ  
 หมายถึง ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรให้ได้ประโยชน์สูงสุดเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของการบริการ  
 สาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ การลดขั้นตอนการบริการที่ไม่จำเป็น  
 ความสะดวกในการบริการ การลดระยะเวลาในการบริการ การลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริการ การให้  
 ผลตอบแทนที่คุ้มค่าแก่การลงทุน และการลดบุคลากรในการบริการ

## 1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.5.1 ประโยชน์ด้านวิชาการ ตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพ  
 การบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษาที่สร้างและทดสอบตามวัตถุประสงค์  
 ของการวิจัย พัฒนาคำแนะนำนโยบายสาธารณะและการจัดการเชิงกลยุทธ์ เนื่องจากการบูรณาการ  
 และนำเสนอปัจจัยการมีส่วนร่วมและกรอบความคิดของตัวแสดงนโยบาย ความสัมพันธ์ระหว่าง  
 องค์กรกับสภาพแวดล้อมภายนอก ความพร้อมของกลุ่มเป้าหมายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ทรัพยากร  
 ปัญหา และเครือข่ายความร่วมมือขององค์กร ซึ่งช่วยลดข้อจำกัดของมุมมองด้านนโยบายสาธารณะที่  
 ให้ความสำคัญกับทรัพยากรที่จับต้องได้หรือปัจจัยภายในองค์กรมากกว่าทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้และ  
 การให้และการรับทรัพยากรระหว่างองค์กร และข้อจำกัดของมุมมองด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่  
 ให้ความสำคัญกับการศึกษาผลการปฏิบัติงานมากกว่าปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน

1.5.2 ประโยชน์ด้านการปฏิบัติ สถาบันอุดมศึกษาไทยทั้งภาครัฐและเอกชน สามารถนำ  
 ผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ  
 สาธารณะ บนพื้นฐานของความรู้ที่ได้ศึกษาอย่างเป็นระบบและมีระเบียบวิธี

