

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทคัดย่อ	ข
Abstract	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 นิยามปฏิบัติการ	4
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 การบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	7
2.2 การวัดคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและ การประเมินผลระบบสารสนเทศ	10
2.3 มุมมองนโยบายสาธารณะ	13
2.4 มุมมองการจัดการเชิงกลยุทธ์	22
2.5 การเปรียบเทียบมุมมองนโยบายสาธารณะและการจัดการเชิงกลยุทธ์	27
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
2.7 การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย	33

บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	53
3.1	รูปแบบการวิจัย	53
3.2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
3.3	ประเภทของข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	54
3.4	เครื่องมือการวิจัยและการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย	57
3.5	การวิเคราะห์ข้อมูล	80
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์	83
4.1	คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปร	83
4.2	คุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษา	113
4.3	การสร้างและทดสอบตัวแบบปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษา	124
4.4	การวิเคราะห์เงื่อนไขที่สนับสนุนปัจจัยสำคัญมีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษา	142
บทที่ 5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	159
5.1	สรุป	159
5.2	การอภิปรายผล	166
5.3	ข้อเสนอแนะ	186
5.4	ข้อจำกัดของการวิจัย	196
บรรณานุกรม		198
ภาคผนวก		
	ภาคผนวก ก สถาบันอุดมศึกษา	209
	ภาคผนวก ข การตรวจเครื่องมือการวิจัย	221
	ภาคผนวก ข หนังสือเชิญ	222
	ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	225
	ภาคผนวก ค แบบสัมภาษณ์	243
	ภาคผนวก ฉ เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย	249
	ภาคผนวก ง การจัดลำดับเว็บไซต์สถาบันอุดมศึกษากลุ่มตัวอย่าง	251



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 มิติของคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	11
2.2 ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อนานโยบายไปปฏิบัติ	19
2.3 การเปรียบเทียบมุมมองนโยบายสาธารณะและการจัดการเชิงกลยุทธ์	28
3.1 ประเภทของข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถานที่ การเก็บรวบรวมข้อมูล	55
3.2 ตัวแปร นิยามศัพท์ นิยามปฏิบัติการ และตัวชี้วัด	58
3.3 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงมนทัศน์	70
3.4 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้	78
4.1 ประเภทและที่ตั้งของสถาบันอุดมศึกษา	84
4.2 ระยะเวลาการให้บริการ จำนวนการเข้าใช้บริการ และจำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ผ่านเว็บไซต์	85
4.3 การบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษา	87
4.4 ความชัดเจนและความต่อเนื่องของนโยบาย	90
4.5 การมีส่วนร่วมและกรอบความคิดของตัวแสดงนโยบาย	91
4.6 ทรัพยากรทางการเงิน	92
4.7 โครงสร้างทางกายภาพด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	94
4.8 เครือข่ายความร่วมมือขององค์กร	97
4.9 การเปรียบเทียบจำนวนเครือข่ายและข้อตกลงของสถาบันอุดมศึกษาต่างประเภทและสถาน ที่ตั้ง	100
4.10 ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการจัดการเทคโนโลยีเทคโนโลยีดิจิทัลของ องค์กร	102
4.11 ทรัพย์สินทางปัญญาขององค์กร	104
4.12 ภาวะผู้นำในองค์กร	106

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 การสร้างแรงจูงใจขององค์กร	108
4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสภาพแวดล้อมภายนอก	109
4.15 ความพร้อมของกลุ่มเป้าหมายด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	111
4.16 คุณภาพเว็บไซต์ของกลุ่มตัวอย่างจากการจัดลำดับของ Webometrics Ranking of World Universities ปี 2017 (พ.ศ. 2560)	113
4.17 คุณภาพเว็บไซต์ของสถาบันอุดมศึกษาที่ไม่ตอบแบบสอบถาม	114
4.18 การเปรียบเทียบคุณภาพเว็บไซต์ของสถาบันอุดมศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามและสถาบันอุดมศึกษาที่ไม่ตอบแบบสอบถาม	114
4.19 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของสถาบันอุดมศึกษากับการตอบแบบสอบถาม	115
4.20 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานที่ตั้งของสถาบันอุดมศึกษากับการตอบแบบสอบถาม	116
4.21 ผลการปฏิบัติงานขององค์กร	117
4.22 ระดับคุณภาพเว็บไซต์ของสถาบันอุดมศึกษา	119
4.23 คุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษา	120
4.24 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษาต่างประเภทและสถานที่ตั้ง	121
4.25 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษาขนาดต่างๆ	122
4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการให้บริการผ่านเว็บไซต์และคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษา	124
4.27 สถิติพรรณนาและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ	125
4.28 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ	128
4.29 ผลการวิเคราะห์เส้นทางตัวแปรอิสระที่มีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษา	134

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.30 ผลการทดสอบสมมติฐาน	136
4.31 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษา	151



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	50
4.1 ตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษา	140

