

การศึกษาความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของฝ่ายวิชาการและวิจัย สำหรับนิสิตวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

ณัฐนันท์ สุวงศ์ษา *

วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพฯ 10110

*อีเมลของผู้ประพันธ์บรรณกิจ: nattanans@g.swu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของฝ่ายวิชาการและวิจัย 2) ศึกษาแนวทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของฝ่ายวิชาการและวิจัย สำหรับนิสิตวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ซึ่งเก็บข้อมูลจากนิสิต ชั้นปีที่ 1-4 วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 314 คน โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.21, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.60 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ มากที่สุด คือ ด้านลักษณะของระบบสังคม (ค่าเฉลี่ย = 4.31, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.67) ประเด็นที่มีความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ มากที่สุด คือ การให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์เปิดโอกาสให้นิสิตมีทางเลือกในการรับบริการมากขึ้น เช่น การประหยัดค่าใช้จ่ายเดินทางไปวิทยาลัย ประหยัดเวลาในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย = 4.39, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.77) นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและสื่อออนไลน์แตกต่างกัน จะมีความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์โดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทั้งนี้ ควรมีการให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์เพื่อเปิดโอกาสให้นิสิตมีทางเลือกในการรับบริการ ซึ่งอาจเป็นการให้บริการควบคู่กันระหว่างการบริการรูปแบบเดิมและการให้บริการผ่านระบบออนไลน์เพื่อเข้ากับระบบสังคมในปัจจุบัน โดยไม่เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายให้กับนิสิตและผู้รับบริการ

คำสำคัญ: การบริการออนไลน์ คุณภาพการบริการ ความต้องการด้านการบริการ

A study of online service oriented of academic and research departments for Student in College of Social Communication Innovation Srinakharinwirot University

Nattanan Suwongsa*

College of Social Communication Innovation, Srinakharinwirot University, Bangkok, 10110, Thailand

*Corresponding author's e-mail: nattanans@g.swu.ac.th

Abstract

This research purpose to 1) study the needs for providing services through the online system of the academic and research department. 2) study the guidelines for providing services through the online system of the academic and research department for students of the College of Social Communication Innovation. Which collected data from students in years 1 to 4 of the College of Social Communication Innovation By random sampling of 314 students using a closed-ended questionnaire to collect data. Data were analyzed using numbers, percentages, means, and SD. One-way ANOVA found that the demand for online services Overall it was at a high level (mean = 4.21, SD = 0.60). When considering each aspect, it was found that the greatest need for online services was the social system (mean = 4.31, SD = 0.67). The issue that has the greatest demand for online services is the provision of services by the academic and research department via online systems, allowing students to have more options for receiving services, such as saving on fees and time to expenses for travel to college (mean = 4.39, SD = 0.77). In addition, respondents with gender, age, use of the internet and online media are different. There will be different needs for providing services through the online system as a whole. at a significance level of 0.05. The academic and research department's services should be provided via an online system to allow students the opportunity to have options in receiving services. This may be a combination of traditional services and online services to fit with the current social system. without increasing costs for students and service recipients.

Keywords: Online service, Service oriented, Service need

บทนำ

ในขณะที่หน่วยงานภาครัฐได้ให้ความสำคัญต่อการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service) ซึ่งเป็นการจัดการบริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างก้าวหน้าทันสถานการณ์รัฐบาลหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย มุ่งใช้ e-Service เพื่อบรรลุเป้าหมายการให้บริการสาธารณะที่สะดวกและรวดเร็ว ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม ปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีขึ้น ทำให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดความคล่องตัวในการบริหารงาน และสามารถนำข้อมูล ต่าง ๆ ไปใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายได้ความท้าทายในการให้บริการภาครัฐผ่าน e-Service ได้แก่ (1) การปรับบทบาทภาครัฐเป็นผู้อำนวยการความสะดวทางด้านดิจิทัลแบบครบวงจร (2) การยกระดับขีดความสามารถทางดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ (3) แม้การลงทุนทางเทคโนโลยีดิจิทัลจะค่อนข้างสูง แต่ประชาชนจะได้รับประโยชน์ในระยะยาว (4) การสร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นของภาคประชาชนต่อระบบ e-Service ของภาครัฐ ประกอบกับในปัจจุบันความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเมื่อผู้บริโภคหันมาใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้น ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ไม่ว่าจะเป็น การซื้อขายสินค้าและบริการ การศึกษา การติดต่อสื่อสาร การทำงาน และอื่น ๆ ดังนั้น ช่องทางออนไลน์จึงสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคและมีอัตราการเติบโตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และในขณะเดียวกัน ผู้บริโภคก็คาดหวังว่าบริการต่าง ๆ เหล่านั้น จะตอบโจทย์ทั้งความต้องการส่วนบุคคล (Personalization) และความคาดหวังในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ อย่างครบถ้วน เพราะเหตุนี้ การเปลี่ยนแปลงความต้องการและพฤติกรรมผู้บริโภคข้างต้น จึงไม่ได้ส่งผลกระทบต่อภาคเอกชนในเชิงเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ยังส่งผลทำให้ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการภาครัฐสูงขึ้นตามไปด้วย โดยปัจจัยเร่งที่ทำให้เกิดการขยายตัวของการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ 1) ความคาดหวังของประชาชนและภาคธุรกิจที่ต้องการได้รับการผ่านช่องทางที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน 2) การบรรลุเป้าหมายการคลังของประเทศ ด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพประสิทธิผล และลดต้นทุนต่อหน่วยของการส่งมอบบริการสาธารณะ 3) การแข่งขันความเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart Nation) ผ่านการให้บริการสาธารณะของรัฐ รวมถึงความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัลของประเทศ ยังเอื้อให้เกิดการลงทุนจากต่างประเทศสูงขึ้นอีกด้วย 4) ภาครัฐเล็งเห็นประโยชน์ในเชิงกลยุทธ์จากการใช้ข้อมูลในระบบ e-Service เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการดำเนินนโยบาย โดยเฉพาะการตัดสินใจเชิงนโยบายที่ถูกต้องและการมีส่วนร่วมทั้งจากภาคประชาชนและภาคธุรกิจ 5) รัฐบาลไม่อาจหลีกเลี่ยงการดำเนินนโยบายโดยไม่อาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลได้ เพราะยิ่งระดับการยอมรับของภาคประชาสังคมที่มีต่อรัฐบาลดิจิทัลสูงขึ้นเท่าไร ยิ่งกระตุ้นให้รัฐบาลต้องเร่งขับเคลื่อนระบบ e-Service ให้เร็วขึ้นเท่านั้น (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564)

โดยคุณภาพการบริการเป็นการเสนอการบริการที่ดีที่สุด คือ การวางรูปแบบ เวลา สถานที่ที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการรับบริการ เมื่อผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่จ่ายไปส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดการบอกต่อคนที่รู้จัก (Parasuraman, 2000) ซึ่งคุณภาพการให้บริการ มีความสำคัญและเป็นสิ่งสำคัญในการตอบสนองการตัดสินใจความเป็นเลิศของการบริการ โดยเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสนใจในมุมมองของ ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่อง สำคัญที่องค์กรธุรกิจทั้งภาครัฐและเอกชนควรมีการพัฒนาเพื่อให้เกิดการยอมรับ (Wisher, & Corney, 2001, p. 143; Seth, Deshmukh & Vrat, 2005, p. 913-949) ประกอบกับแนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการมีการศึกษายาวนานและมีการทำวิจัยกันอย่างแพร่หลายมานาน ตัวอย่างเช่น โมเดล “SERVQUAL” ของ Parasuraman และคณะ (1985) อ้างถึงใน ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย, ม.ป.ป.) ที่ประเมินทัศนคติของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการที่เป็นคน ปัจจัยคุณภาพการให้บริการดังกล่าวประกอบด้วย 10 ปัจจัย คือ การให้บริการได้ถูกต้อง (Reliability) ความรวดเร็วในการให้บริการ (Responsiveness) ความสามารถ (Competence) การเข้าถึงได้ (Access) ความเอื้อเพื่อ

(Courtesy) การสื่อสาร (Communication) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความปลอดภัย (Security) การจับต้องได้ของบริการ (Tangibles) เข้าใจลูกค้า (Understand Customer) ส่วน Grönroos (1994 อ้างถึงใน ศิริลักษณ์ วิจารณ์กิจอำนวย, ม.ป.ป.) ได้ใช้ปัจจัยหลัก 2 ปัจจัยในการประเมินคุณภาพการให้บริการ คือคุณภาพการให้บริการตามหน้าที่ (Functional Quality) และคุณภาพด้านเทคนิค (Technical Quality) ซึ่งแนวทางในการพัฒนาการประเมินคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์หรือ e-SQ ได้แก่ 1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 2) การตอบสนอง (Responsiveness) 3) การเข้าถึง (Access) 4) ความยืดหยุ่น (Flexibility) 5) ความง่ายในการเลือกชมหน้าเว็บเพจที่ต้องการ (Ease of navigation) 6) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) 7) ความมั่นใจและความไว้วางใจ (Assurance/trust) เป็นต้น (Parasuraman et al, 2000 อ้างถึงใน กมลชนก แซ่สวสดี และ ปิยะนุช ประชีวนนท์, 2561)

โดยในช่วงหลายปีที่ผ่านมาได้มีการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในการให้บริการลูกค้า เริ่มตั้งแต่การสร้างเว็บไซต์ขององค์กร เพื่อให้ข้อมูลกับลูกค้าและการใช้บริการผ่านช่องทางเว็บ รวมถึงการมีเครือข่ายสังคมขององค์กรในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าและสมาชิกในเครือข่ายสังคมและได้มีการนำ แนวคิดคุณภาพการให้บริการไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตหรือคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ เช่น โมเดล E-S-QUAL โมเดล SITEQUAL โมเดล e-SQ (ศิริลักษณ์ วิจารณ์กิจอำนวย, ม.ป.ป.) รวมทั้ง ลักษณะของบริการอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 1) การอำนวยความสะดวกด้านการบริการ ได้แก่ บริการการค้นหาข้อมูลและมีระบบช่วยเหลือ 2) สิ่งสนับสนุนการบริการ ได้แก่ การสนทนากลุ่ม การทดสอบความรู้การเชื่อมโยง และข้อมูลของบริษัท 3) บริการเสริม ได้แก่ ข้อมูลทันสมัย มีระบบการดาวน์โหลดข้อมูลและแนะนำต่างๆ และ 4) การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ ได้แก่ การออกแบบเว็บไซต์ที่ใช้งานง่าย สามารถดาวน์โหลดข้อมูลได้ รวดเร็ว และการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างอิสระ เป็นต้น (Van Riel, Liljander, and Jurriens, 2001) ตลอดจน วราพรธณ อภิสุภะโชค และ ศิริพร เลิศไพศาลวงศ์ (2560) กล่าวว่า ลักษณะของบริการอิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทางสื่อสารสำคัญ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว เป็นสถานที่เสมือนในการซื้อขาย การให้บริการ และเป็นช่องทางในการถ่ายทอดความรู้สึกที่มีต่อผลิตภัณฑ์ขององค์กรได้ โดยผู้ให้บริการสามารถนำข้อมูลทั้งด้านที่ดีและด้านที่ไม่ดีมาใช้ในการวางแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการต่อไป

จากการปรับตัวของการให้บริการภาครัฐในภาพรวมของประเทศ วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ซึ่งควรให้ความสำคัญต่อการนำรูปแบบการให้บริการผ่านระบบออนไลน์เข้ามาใช้ในการดำเนินงานและการจัดการด้านการให้บริการแก่นิสิต โดยเฉพาะงานของฝ่ายวิชาการและวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนของนิสิตอยู่ในทุกมิติ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความต้องการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของฝ่ายวิชาการและวิจัยสำหรับนิสิตวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของฝ่ายวิชาการและวิจัยสำหรับนิสิตวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความต้องการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของฝ่ายวิชาการและวิจัยสำหรับนิสิตวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชากรซึ่งเป็นนิสิตวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2565 ซึ่งมีจำนวนประชากร จำนวน 314 คน โดยเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 – 4 จากสาขาต่าง ๆ 11 สาขา ได้แก่ 1) การออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย

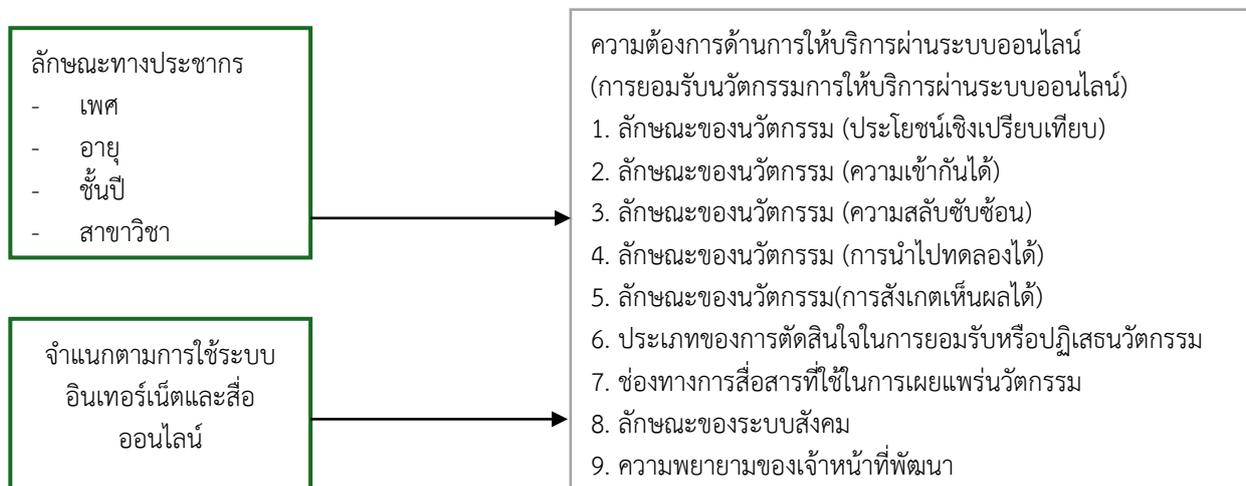
2) การจัดการธุรกิจโซเชียล 3) คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสาร 4) การผลิตภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล 5) การแสดงและกำกับการแสดงภาพยนตร์ 6) การออกแบบเพื่องานภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล 7) การจัดการงานภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล 8) การสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยว 9) การสื่อสารเพื่อสุขภาพ 10) การสื่อสารเพื่อการจัดการนวัตกรรม 11) การสื่อสารเพื่อเศรษฐศาสตร์ โดยคำนวณตัวอย่างด้วยสูตรการคำนวณของ Taro Yamane เมื่อคำนวณกลุ่มตัวอย่างแล้ว พบว่า ได้จำนวนตัวอย่าง 398.99 คน ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) ณ บริเวณอาคารวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม และได้รับการตอบกลับแบบสอบถาม จำนวน 314 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 78.5 ซึ่งถือว่ายอมรับได้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 การใช้บริการฝ่ายวิชาการและวิจัย จำนวน 10 ข้อ ตอนที่ 3 ความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 30 ข้อ ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามโดยตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) ในแบบสอบถาม จากผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมสื่อสาร จำนวน 1 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษา จำนวน 1 ท่าน ซึ่งการหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยการหาค่าความน่าเชื่อถือจะคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha coefficient) ของครอนบาช (Cronbach's coefficient alpha) (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2538) ทำการทดสอบกับนิสิตคณะอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบคำตอบที่ได้รับจากผู้ทำการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนวิเคราะห์ถึงความยากง่ายของภาษาที่ใช้ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปได้ค่าเชื่อมั่นโดยรวม 0.845 ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีทดสอบ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

เกณฑ์	แปลความหมาย
1.00 - 1.50	ระดับค่าเฉลี่ยน้อยมาก
1.51 - 2.50	ระดับค่าเฉลี่ยน้อย
2.51 - 3.50	ระดับค่าเฉลี่ยปานกลาง
3.51 - 4.50	ระดับค่าเฉลี่ยมาก
4.51 - 5.00	ระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

- 1) นิสิตที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันจะมีความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์แตกต่างกัน
- 2) นิสิตที่มีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและสื่อออนไลน์แตกต่างกันจะมีความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์แตกต่างกัน

ผลการวิจัย

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 63.70 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และลำดับสาม คือ ผู้มีความหลากหลายทางเพศ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ในด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 รองลงมา คือ อายุ 19 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 ส่วนมากศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 รองลงมา คือ ชั้นปีที่ 2 จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในสาขาคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสาร จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมา คือ สาขาการออกแบบเพื่องานภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 โดยส่วนใหญ่มีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและสื่อออนไลน์ ผ่านสมาร์ทโฟนระบบไอโอเอส จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 73.20 รองลงมา คือ ผ่านแท็บเล็ตหรือไอแพด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	88	28.00
หญิง	200	63.70
ผู้มีความหลากหลายทางเพศ	26	9.30
2. อายุ		
18 ปี	46	14.60
19 ปี	76	24.20
20 ปี	81	25.80
21 ปี	67	21.30
22 ปี	36	11.50
มากกว่า 22 ปี	8	2.50
3. ชั้นปี		
ชั้นปีที่ 1	109	34.70
ชั้นปีที่ 2	90	28.70
ชั้นปีที่ 3	58	18.50
ชั้นปีที่ 4	57	18.20
4. สาขาวิชา		
การออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย	8	2.50
การจัดการธุรกิจไซเบอร์	21	6.70

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสาร	99	31.50
การผลิตภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล	15	4.80
การแสดงและกำกับการแสดงภาพยนตร์	16	5.10
การออกแบบเพื่องานภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล	38	12.10
การจัดการงานภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล	15	4.80
การสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยว	35	11.10
การสื่อสารเพื่อสุขภาพ	18	5.70
การสื่อสารเพื่อการจัดการนวัตกรรม	31	9.90
การสื่อสารเพื่อเศรษฐศาสตร์	18	5.70
5. การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและสื่อออนไลน์ ใช้ผ่านสมาร์ตโฟนระบบแอนดรอยด์ใช้ผ่านสมาร์ตโฟนระบบไอโอเอส	26	8.30
ใช้ผ่านแท็บเล็ตหรือไอแพด	230	73.20
ใช้ผ่านคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก	31	9.90
ใช้ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัย	11	3.50
ใช้ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่พักอาศัย	2	0.60
	14	4.50
รวมจำนวนตัวอย่าง	314	100.00

1.2 การใช้บริการฝ่ายวิชาการและวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้บริการฝ่ายวิชาการและวิจัย โดยเคยใช้บริการมากที่สุด เรื่อง การเพิ่ม-ถอนรายวิชา จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมา คือ เรื่อง คำร้องขอชำระเงินล่าช้า จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 ลำดับสาม คือ การขอหนังสือส่งตัวนิสิตเข้าฝึกงาน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ลำดับที่ การใช้บริการฝ่ายวิชาการและวิจัย

การให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัย	เคยใช้ บริการ	ไม่ แน่ใจ	ไม่เคยใช้ บริการ	ลำดับที่
1. การส่งเอกสารเสนอขึ้นเกี่ยวกับการบริการการศึกษาเช่น การผ่อนผันค่าเทอม	45 (14.30)	30 (9.60)	239 (76.10)	5
2. การส่งเอกสารการเชิญอาจารย์พิเศษและวิทยากรให้กับอาจารย์ประจำวิชา	23 (7.30)	20 (6.40)	271 (86.30)	7
3. การขอเรียนหน่วยกิตเกินกำหนด	54 (17.20)	13 (4.10)	247 (78.70)	4
4. การเพิ่ม-ถอนรายวิชา	124 (39.50)	17 (5.40)	173 (55.10)	1
5. การขอหนังสือส่งตัวนิสิตเข้าฝึกงาน	59 (18.80)	16 (5.10)	239 (73.10)	3

การให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัย	เคยใช้ บริการ	ไม่ แน่ใจ	ไม่เคยใช้ บริการ	ลำดับที่
6. การขอเปลี่ยนคำนำหน้าชื่อ	7 (2.20)	9 (2.90)	298 (94.90)	10
7. การขอเปลี่ยนวิชาโท	18 (5.70)	6 (1.90)	290 (92.40)	8
8. คำร้องขอชำระเงินล่าช้า	75 (23.90)	10 (3.20)	229 (72.90)	2
9. คำร้องขอเปลี่ยนประเภทการลงทะเบียน	12 (3.80)	23 (7.30)	279 (88.90)	9
10. คำร้องยื่นผลสอบภาษาอังกฤษ	29 (9.20)	17 (5.40)	268 (85.40)	6

1.3 ความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.21, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.60) โดยในประเด็น นิสิตเห็นว่าในภาพรวมควรมีการให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย = 4.29, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.79) ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ มากที่สุด คือ ด้านลักษณะของระบบสังคม (ค่าเฉลี่ย = 4.31, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.67) ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านลักษณะของนวัตกรรม (การสังเกตเห็นผลได้) (ค่าเฉลี่ย = 4.30, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.66) ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ มากที่สุด คือ นิสิตเห็นว่าการให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์เปิดโอกาสให้นิสิตมีทางเลือกในการรับบริการมากขึ้น เช่น การประหยัดค่าใช้จ่ายเดินทางไปวิทยาลัย ประหยัดเวลาในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย = 4.39, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.77) ในระดับมาก รองลงมา คือ นิสิตเห็นว่าคณาจารย์ในสังคมมีการนำระบบออนไลน์เข้ามาใช้ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.36, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.72) ในระดับมาก ลำดับที่สาม คือ นิสิตเห็นว่าการให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์มีความเหมาะสมกับสังคมในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย = 4.33, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.71) ในระดับมาก ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความหมาย ความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์

ความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ (การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการผ่านระบบออนไลน์)	ค่าเฉลี่ย	(S.D.)	ความหมาย
1. ลักษณะของนวัตกรรม (ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ)	3.97	0.57	มาก
2. ลักษณะของนวัตกรรม (ความเข้ากันได้)	4.20	0.68	มาก
3. ลักษณะของนวัตกรรม (ความสลับซับซ้อน)	3.80	0.68	มาก
4. ลักษณะของนวัตกรรม (การนำไปทดลองได้)	4.01	0.64	มาก
5. ลักษณะของนวัตกรรม (การสังเกตเห็นผลได้)	4.30	0.66	มาก
6. ประเภทของการตัดสินใจในการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม	4.12	0.65	มาก
7. ช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในการเผยแพร่วัตกรรม	4.20	0.66	มาก
8. ลักษณะของระบบสังคม	4.31	0.67	มาก
9. ความพยายามของเจ้าหน้าที่พัฒนา	4.20	0.71	มาก

ความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ (การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการผ่านระบบออนไลน์)	ค่าเฉลี่ย	(S.D.)	ความหมาย
10. นิสิตเห็นว่าในภาพรวมควรมีการให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์	4.29	0.79	มาก
โดยรวมทุกด้าน	4.21	0.60	มาก

1.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์โดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ 1) ด้านลักษณะของนวัตกรรม (ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ) 2) ด้านลักษณะของนวัตกรรม (ความเข้ากันได้) 3) ด้านลักษณะของนวัตกรรม (ความสลับซับซ้อน) ด้านลักษณะของนวัตกรรม (การสังเกตเห็นผลได้) 5) ประโยชน์ของการตัดสินใจในการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม 6) ช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในการเผยแพร่วัตกรรม 7) ลักษณะของระบบสังคม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เมื่อพิจารณาารายประเด็น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในประเด็นดังต่อไปนี้

(1) นิสิตเห็นว่ากรให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์มีความเหมาะสมกับผู้เรียนในปัจจุบัน

(2) นิสิตเห็นว่ากรให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์ มีความเหมาะสมกับผู้เรียน

หลากหลายกลุ่ม

(3) นิสิตเห็นว่าควรมีการให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์ให้มากกว่านี้

(4) นิสิตเห็นว่ากรให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์ควรมีรูปแบบที่หลากหลาย

(5) นิสิตเห็นว่าหากมีการให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ

ที่หลากหลายจะสามารถช่วยให้ผู้รับบริการเกิดการยอมรับบริการผ่านระบบออนไลน์ได้มากขึ้น

(6) นิสิตเห็นว่ากรให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์มีความสะดวกมากกว่าการขอรับบริการที่วิทยาลัยในรูปแบบเดิม

(7) นิสิตเห็นว่ากรให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์จะช่วยอำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้กับนิสิตได้มากขึ้น

(8) นิสิตเห็นว่ากรให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์เปิดโอกาสให้นิสิตมีทางเลือกในการรับบริการมากขึ้น เช่น การประหยัดค่าใช้จ่ายเดินทางไปวิทยาลัย ประหยัดเวลาในการเดินทาง

(9) นิสิตมักจะเป็นผู้ตัดสินใจในการขอรับกรให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์ หรือผ่านระบบเดิมที่มหาวิทยาลัยด้วยตัวเอง

(10) นิสิตน่าจะคิดเห็นตรงกับนิสิตคนอื่น ๆ ว่ากรให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัย ควรเปลี่ยนมาให้บริการผ่านระบบออนไลน์

(11) นิสิตเห็นว่ากรเปลี่ยนมาใช้กรให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์นั้น เนื่องจากเป็นนโยบายของวิทยาลัย

(12) นิสิตเห็นว่าตนเองควรมีการค้นคว้าข้อมูลกรให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์เพิ่มเติมหากมีการนำมาใช้จริง

- (13) นิสิตจะมีการพูดคุยสอบถามข้อมูลจากเพื่อน ๆ หรืออาจารย์และเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์
- (14) นิสิตเห็นว่าคนส่วนใหญ่ในสังคมมีการนำระบบออนไลน์เข้ามาใช้ในการให้บริการ
- (15) นิสิตเห็นว่าการให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์มีความเหมาะสมกับสังคมในปัจจุบัน
- (16) นิสิตเห็นว่าการให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์ เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัยสามารถสนองตอบความต้องการของนิสิตผู้รับบริการได้
- (17) วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ควรมีการช่วยสนับสนุนนิสิตให้สามารถเข้าถึงการให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างสะดวก
- (18) นิสิตเห็นว่าในภาพรวมควรมีการให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ รายด้าน จำแนกตามเพศ

ความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ (รายด้าน)		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ลักษณะของนวัตกรรม (ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ)	ระหว่างกลุ่ม	2.24	2.00	1.12	3.59	0.03
	ภายในกลุ่ม	97.09	311.00	0.31		
	โดยรวม	99.33	313.00			
2. ลักษณะของนวัตกรรม (ความเข้ากันได้)	ระหว่างกลุ่ม	4.50	2.00	2.25	5.02	0.01
	ภายในกลุ่ม	139.12	311.00	0.45		
	โดยรวม	143.61	313.00			
3. ลักษณะของนวัตกรรม (ความสลับซับซ้อน)	ระหว่างกลุ่ม	3.42	2.00	1.71	3.82	0.02
	ภายในกลุ่ม	138.63	309.00	0.45		
	โดยรวม	142.05	311.00			
4. ลักษณะของนวัตกรรม (การนำไปทดลองได้)	ระหว่างกลุ่ม	1.15	2.00	0.57	1.39	0.25
	ภายในกลุ่ม	128.42	311.00	0.41		
	โดยรวม	129.56	313.00			
5. ลักษณะของนวัตกรรม (การสังเกตเห็นผลได้)	ระหว่างกลุ่ม	4.53	2.00	2.27	5.31	0.01
	ภายในกลุ่ม	132.60	311.00	0.43		
	โดยรวม	137.13	313.00			
6. ประภทของการตัดสินใจในการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม	ระหว่างกลุ่ม	4.79	2.00	2.40	5.69	0.00
	ภายในกลุ่ม	131.05	311.00	0.42		
	โดยรวม	135.85	313.00			
7. ช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในการเผยแพร่ นวัตกรรม	ระหว่างกลุ่ม	5.77	2.00	2.89	6.74	0.00
	ภายในกลุ่ม	133.27	311.00	0.43		
	โดยรวม	139.04	313.00			
8. ลักษณะของระบบสังคม	ระหว่างกลุ่ม	4.35	2.00	2.17	4.82	0.01

ความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ (รายด้าน)		Sum of Squares	df	Mean Squar e	F	Sig.
	ภายในกลุ่ม	140.33	311.00	0.45		
	โดยรวม	144.68	313.00			
9. ความพยายามของเจ้าหน้าที่พัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	2.13	2.00	1.07	2.12	0.12
	ภายในกลุ่ม	156.27	311.00	0.50		
	โดยรวม	158.40	313.00			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.250	2.00	2.125	8.414	0.00
	ภายในกลุ่ม	78.041	309.00	0.253		
	โดยรวม	82.291	311.00			

2) จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ 1) ช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในการเผยแพร่นวัตกรรม 2) ลักษณะของระบบสังคม แตกต่างกันใน ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 5)

เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ แตกต่างกันใน ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในประเด็นดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 4.7)

(1) นิสิตเห็นว่าหากฝ่ายวิชาการและวิจัยมีการนำระบบออนไลน์มาใช้ในการให้บริการน่าจะดีกว่าการให้บริการแบบเดิมที่ต้องกรอกข้อมูลในเอกสาร

(2) นิสิตเห็นว่า การให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์ มีความเหมาะสมกับผู้เรียนหลากหลายกลุ่ม

(3) นิสิตมักจะเป็นผู้ตัดสินใจในการขอรับการให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์ หรือผ่านระบบเดิมที่มหาวิทยาลัยด้วยตัวเอง

(4) นิสิตเห็นว่าตนเองควรมีการ ค้นหาข้อมูลการให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์เพิ่มเติมหากมีการนำมาใช้จริง

(5) นิสิตเห็นว่าคนส่วนใหญ่ในสังคมมีการนำระบบออนไลน์เข้ามาใช้ในการให้บริการ

(6) นิสิตเห็นว่า การให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์มีความเหมาะสมกับสังคมในปัจจุบัน

(7) นิสิตเห็นว่าในภาพรวมควรมีการให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ รายด้าน จำแนกตามอายุ

ความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ (รายด้าน)		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ลักษณะของนวัตกรรม (ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ)	ระหว่างกลุ่ม	2.66	5.00	0.53	1.69	0.14
	ภายในกลุ่ม	96.68	308.00	0.31		
	โดยรวม	99.33	313.00			
2. ลักษณะของนวัตกรรม (ความเข้ากันได้)	ระหว่างกลุ่ม	3.67	5.00	0.73	1.62	0.16
	ภายในกลุ่ม	139.94	308.00	0.45		
	โดยรวม	143.61	313.00			
3. ลักษณะของนวัตกรรม (ความสลับซับซ้อน)	ระหว่างกลุ่ม	2.19	5.00	0.44	0.96	0.44
	ภายในกลุ่ม	139.86	306.00	0.46		
	โดยรวม	142.05	311.00			
4. ลักษณะของนวัตกรรม (การนำไปทดลองได้)	ระหว่างกลุ่ม	3.10	5.00	0.62	1.51	0.19
	ภายในกลุ่ม	126.47	308.00	0.41		
	โดยรวม	129.56	313.00			
5. ลักษณะของนวัตกรรม (การสังเกตเห็นผลได้)	ระหว่างกลุ่ม	2.34	5.00	0.47	1.07	0.38
	ภายในกลุ่ม	134.79	308.00	0.44		
	โดยรวม	137.13	313.00			
6. ประเภทของการตัดสินใจในการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม	ระหว่างกลุ่ม	4.47	5.00	0.89	2.10	0.07
	ภายในกลุ่ม	131.37	308.00	0.43		
	โดยรวม	135.85	313.00			
7. ช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในการเผยแพร่ นวัตกรรม	ระหว่างกลุ่ม	5.23	5.00	1.05	2.41	0.04
	ภายในกลุ่ม	133.81	308.00	0.43		
	โดยรวม	139.04	313.00			
8. ลักษณะของระบบสังคม	ระหว่างกลุ่ม	6.02	5.00	1.20	2.67	0.02
	ภายในกลุ่ม	138.66	308.00	0.45		
	โดยรวม	144.68	313.00			
9. ความพยายามของเจ้าหน้าที่พัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	4.40	5.00	0.88	1.76	0.12
	ภายในกลุ่ม	154.00	308.00	0.50		
	โดยรวม	158.40	313.00			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.80	5.00	0.56	2.15	0.06
	ภายในกลุ่ม	79.49	306.00	0.26		
	โดยรวม	82.29	311.00			

3) จำแนกตามชั้นปี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีชั้นปีแตกต่างกัน จะมีความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีชั้นปีแตกต่างกัน จะมีความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาราย

ประเด็น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีชั้นปีแตกต่างกัน จะมีความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ รายด้าน จำแนกตามชั้นปี

ความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ (รายด้าน)		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ลักษณะของนวัตกรรม (ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ)	ระหว่างกลุ่ม	0.30	3.00	0.10	0.32	0.81
	ภายในกลุ่ม	99.03	310.00	0.32		
	โดยรวม	99.33	313.00			
2. ลักษณะของนวัตกรรม (ความเข้ากันได้)	ระหว่างกลุ่ม	1.50	3.00	0.50	1.09	0.35
	ภายในกลุ่ม	142.11	310.00	0.46		
	โดยรวม	143.61	313.00			
3. ลักษณะของนวัตกรรม (ความสลับซับซ้อน)	ระหว่างกลุ่ม	1.35	3.00	0.45	0.99	0.40
	ภายในกลุ่ม	140.70	308.00	0.46		
	โดยรวม	142.05	311.00			
4. ลักษณะของนวัตกรรม (การนำไปทดลองได้)	ระหว่างกลุ่ม	1.74	3.00	0.58	1.40	0.24
	ภายในกลุ่ม	127.83	310.00	0.41		
	โดยรวม	129.56	313.00			
5. ลักษณะของนวัตกรรม (การสังเกตเห็นผลได้)	ระหว่างกลุ่ม	0.83	3.00	0.28	0.63	0.59
	ภายในกลุ่ม	136.29	310.00	0.44		
	โดยรวม	137.13	313.00			
6. ประเภทของการตัดสินใจในการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.63	3.00	0.21	0.48	0.70
	ภายในกลุ่ม	135.22	310.00	0.44		
	โดยรวม	135.85	313.00			
7. ช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในการเผยแพร่ นวัตกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.16	3.00	0.05	0.12	0.95
	ภายในกลุ่ม	138.89	310.00	0.45		
	โดยรวม	139.04	313.00			
8. ลักษณะของระบบสังคม	ระหว่างกลุ่ม	1.05	3.00	0.35	0.76	0.52
	ภายในกลุ่ม	143.62	310.00	0.46		
	โดยรวม	144.68	313.00			
9. ความพยายามของเจ้าหน้าที่พัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	0.73	3.00	0.24	0.48	0.70
	ภายในกลุ่ม	157.68	310.00	0.51		
	โดยรวม	158.40	313.00			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.46	3.00	0.15	0.58	0.63
	ภายในกลุ่ม	81.83	308.00	0.27		
	โดยรวม	82.29	311.00			

4) จำแนกตามสาขาวิชาเอก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสาขาวิชาเอกแตกต่างกัน จะมีความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสาขาวิชาเอกแตกต่างกัน จะมีความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสาขาวิชาเอกแตกต่างกัน จะมีความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ รายด้าน จำแนกตามสาขาวิชาเอก

ความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ (รายด้าน)		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ลักษณะของนวัตกรรม (ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ)	ระหว่างกลุ่ม	0.87	10.00	0.09	0.27	0.99
	ภายในกลุ่ม	98.47	303.00	0.32		
	โดยรวม	99.33	313.00			
2. ลักษณะของนวัตกรรม (ความเข้ากันได้)	ระหว่างกลุ่ม	1.62	10.00	0.16	0.35	0.97
	ภายในกลุ่ม	141.99	303.00	0.47		
	โดยรวม	143.61	313.00			
3. ลักษณะของนวัตกรรม (ความสลับซับซ้อน)	ระหว่างกลุ่ม	3.11	10.00	0.31	0.67	0.75
	ภายในกลุ่ม	138.94	301.00	0.46		
	โดยรวม	142.05	311.00			
4. ลักษณะของนวัตกรรม (การนำไปทดลองได้)	ระหว่างกลุ่ม	3.21	10.00	0.32	0.77	0.66
	ภายในกลุ่ม	126.35	303.00	0.42		
	โดยรวม	129.56	313.00			
5. ลักษณะของนวัตกรรม (การสังเกตเห็นผลได้)	ระหว่างกลุ่ม	5.56	10.00	0.56	1.28	0.24
	ภายในกลุ่ม	131.57	303.00	0.43		
	โดยรวม	137.13	313.00			
6. ประเภทของการตัดสินใจในการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม	ระหว่างกลุ่ม	3.71	10.00	0.37	0.85	0.58
	ภายในกลุ่ม	132.14	303.00	0.44		
	โดยรวม	135.85	313.00			
7. ช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในการเผยแพร่ นวัตกรรม	ระหว่างกลุ่ม	4.72	10.00	0.47	1.06	0.39
	ภายในกลุ่ม	134.33	303.00	0.44		
	โดยรวม	139.04	313.00			
8. ลักษณะของระบบสังคม	ระหว่างกลุ่ม	4.63	10.00	0.46	1.00	0.44
	ภายในกลุ่ม	140.05	303.00	0.46		
	โดยรวม	144.68	313.00			
9. ความพยายามของเจ้าหน้าที่พัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	7.09	10.00	0.71	1.42	0.17
	ภายในกลุ่ม	151.31	303.00	0.50		
	โดยรวม	158.40	313.00			

ความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ (รายด้าน)		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.90	10.00	0.19	0.71	0.71
	ภายในกลุ่ม	80.39	301.00	0.27		
	โดยรวม	82.29	311.00			

5) จำแนกตามการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและสื่อออนไลน์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและสื่อออนไลน์ แตกต่างกัน จะมีความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและสื่อออนไลน์ แตกต่างกัน จะมีความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ ในด้านลักษณะของนวัตกรรม (ความสลับซับซ้อน) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ตารางที่ 8)

เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและสื่อออนไลน์ แตกต่างกัน จะมีความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในประเด็นดังต่อไปนี้

- (1) นิสิตมีความรู้สึกหรือเห็นว่าเป็นการสิ้นเปลืองหากฝ่ายวิชาการและวิจัยเปลี่ยนไปให้บริการผ่านระบบออนไลน์
- (2) นิสิตเห็นว่าการให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์อาจทำให้มีหลายขั้นตอนมากเกินไป
- (3) นิสิตเห็นว่าการให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์ควรมีรูปแบบที่หลากหลาย
- (4) นิสิตจะมีการพูดคุยสอบถามข้อมูลจากเพื่อน ๆ หรืออาจารย์และเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ รายด้าน จำแนกตามการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและสื่อออนไลน์

ความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ (รายด้าน)		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ลักษณะของนวัตกรรม (ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ)	ระหว่างกลุ่ม	1.07	5.00	0.21	0.67	0.65
	ภายในกลุ่ม	98.27	308.00	0.32		
	โดยรวม	99.33	313.00			
2. ลักษณะของนวัตกรรม (ความเข้ากันได้)	ระหว่างกลุ่ม	1.68	5.00	0.34	0.73	0.60
	ภายในกลุ่ม	141.93	308.00	0.46		
	โดยรวม	143.61	313.00			
3. ลักษณะของนวัตกรรม (ความสลับซับซ้อน)	ระหว่างกลุ่ม	6.77	5.00	1.35	3.06	0.01
	ภายในกลุ่ม	135.28	306.00	0.44		
	โดยรวม	142.05	311.00			
4. ลักษณะของนวัตกรรม (การนำไปทดลองได้)	ระหว่างกลุ่ม	0.76	5.00	0.15	0.36	0.87
	ภายในกลุ่ม	128.80	308.00	0.42		
	โดยรวม	129.56	313.00			
5. ลักษณะของนวัตกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.48	5.00	0.10	0.22	0.96

ความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ (รายด้าน)		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(การสังเกตเห็นผลได้)	ภายในกลุ่ม	136.65	308.00	0.44		
	โดยรวม	137.13	313.00			
6. ประเภทของการตัดสินใจในการยอมรับ หรือปฏิเสธนวัตกรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.17	5.00	0.23	0.54	0.75
	ภายในกลุ่ม	134.67	308.00	0.44		
	โดยรวม	135.85	313.00			
7. ช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในการเผยแพร่ นวัตกรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.28	5.00	0.26	0.57	0.72
	ภายในกลุ่ม	137.77	308.00	0.45		
	โดยรวม	139.04	313.00			
8. ลักษณะของระบบสังคม	ระหว่างกลุ่ม	1.91	5.00	0.38	0.82	0.53
	ภายในกลุ่ม	142.77	308.00	0.46		
	โดยรวม	144.68	313.00			
9. ความพยายามของเจ้าหน้าที่พัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	1.88	5.00	0.38	0.74	0.59
	ภายในกลุ่ม	156.52	308.00	0.51		
	โดยรวม	158.40	313.00			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.65	5.00	0.13	0.48	0.79
	ภายในกลุ่ม	81.65	306.00	0.27		
	โดยรวม	82.29	311.00			

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า นิสิตเห็นว่าในภาพรวมควรมีการให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ มากที่สุด คือ ด้านลักษณะของระบบสังคม ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านลักษณะของนวัตกรรม (การสังเกตเห็นผลได้) ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ มากที่สุด คือ นิสิตเห็นว่าการให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์เปิดโอกาสให้นิสิตมีทางเลือกในการรับบริการมากขึ้น เช่น การประหยัดค่าใช้จ่ายเดินทางไปวิทยาลัย ประหยัดเวลาในการเดินทาง ในระดับมาก รองลงมา คือ นิสิตเห็นว่าคนส่วนใหญ่ในสังคมมีการนำระบบออนไลน์เข้ามาใช้ในการให้บริการ ในระดับมาก ลำดับที่สาม คือ นิสิตเห็นว่าการให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์มีความเหมาะสมกับสังคมในปัจจุบัน ในระดับมากที่สุดนี้ ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาปฏิบัติในภาครัฐ ทั้งนี้ อภรณ์ คุระเอียด และวิภา ธรรมโชติ (2562) ได้เสนอว่าการให้บริการออนไลน์ของภาครัฐ ควรมีแนวทางในการดำเนินงาน ได้แก่ (1) รัฐบาลต้องมีนโยบายและให้การสนับสนุนอย่างจริงจังในการส่งเสริมการลงทุนด้านเทคโนโลยีและการเชื่อมโยงข้อมูล รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับทุกองค์การ (2) เจ้าหน้าที่ของภาครัฐต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (3) หน่วยงานของภาครัฐจะต้องพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง และเป็นรูปธรรมมากขึ้นเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (4) มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ประชาชน ถึงวิธีการและแนวทางการเข้าใช้งาน ในระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ และ (5) การพัฒนาบริการของภาครัฐในระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ต้องเป็นไปตาม ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เชนนโยบายและในการกำหนดแนวทางการพัฒนาบริการภาครัฐ ดังนั้น วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งขององค์กร

รัฐที่เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จึงควรมีแนวทางในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับข้อเสนอแนะดังกล่าว และมีการพัฒนารูปแบบไปสู่การให้บริการผ่านระบบออนไลน์ให้ครอบคลุมเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับนิสิตและผู้รับบริการต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

- 1) ควรมีการให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์เพื่อเปิดโอกาสให้นิสิตมีทางเลือกในการรับบริการมากต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นการให้บริการควบคู่กันระหว่างการบริการรูปแบบเดิมและการให้บริการผ่านระบบออนไลน์เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับนิสิตมากขึ้น
- 2) ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยให้เข้ากับระบบสังคมในปัจจุบันที่มีการนำระบบออนไลน์เข้ามาใช้อย่างเหมาะสม โดยไม่เพิ่มความซับซ้อนและขั้นตอนให้กับกระบวนการให้บริการมากกว่าเดิม
- 3) ควรใช้ระบบที่ไม่เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายให้กับนิสิตและผู้รับบริการ และควรเป็นระบบที่ช่วยลดขั้นตอนลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ประหยัดเวลาและสร้างความรวดเร็วในการบริการ

สรุปผลการวิจัย

ความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์โดยรวมและเห็นว่าควรมีการให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความต้องการด้านการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ มากที่สุดคือ ด้านลักษณะของระบบสังคม ซึ่งนิสิตเห็นว่า การให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์เปิดโอกาสให้นิสิตมีทางเลือกในการรับบริการมากขึ้นทั้งนี้ นิสิตเพศชายและเพศหญิงมีความต้องการการให้บริการของฝ่ายวิชาการและวิจัยผ่านระบบออนไลน์แตกต่างกัน

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนงบประมาณการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคมมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒขอขอบคุณหน่วยงานผู้สนับสนุนทุนวิจัยในครั้งนี้ที่ทำงานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

- กมลชนก เสงส์สวัสดิ์, และ ปิยะนุช ปรีชานนท์. (2561). แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการออนไลน์ของธุรกิจที่จำหน่ายแพ็คเกจทัวร์. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ*, 9(2), 60–71.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2538). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วราพรรณ อภิศุภะโชค, และ ศิริพร เลิศไพศาลวงศ์. (2560). คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. *วารสารมนุษยศาสตร์วิชาการ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 24(2), 39.
- ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย. (ม.ป.ป.). คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ไทย. *NIDA Business Journal*.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชน ข้าราชการและหน่วยงานเอกชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มพุก*.

<https://so19.tci-thaijo.org/index.php/CUASTJournal>

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564). *Government e-Service ยกกระดับขีดความสามารถภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชน*. สืบค้นจาก <https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/Digital-Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx>

Van Riel, A. C., Liljander, V., & Jurriens, P. (2001). Exploring consumer evaluations of e-services: A portal site. *International Journal of Service Industry Management*, 12(4), 359–377. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/09564230110405280>