

การพัฒนาระบบสารสนเทศทางการศึกษาตามความต้องการ ของนักศึกษาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก*

Development of Educational Information Systems for Supporting Student Services in Southeast Bangkok College

ธิปัตย์ โสตถิวรรณ**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา โดยวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินความต้องการจำเป็นในการใช้บริการสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษา 2) วิเคราะห์ความแปรปรวนพหุของความต้องการจำเป็นในการใช้บริการสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษา 3) วิเคราะห์ศักยภาพของสถาบันในการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษาแก่นักศึกษามูลฐานขององค์ประกอบความต้องการจำเป็น และ 4) พัฒนาระบบการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษาตามความต้องการจำเป็นแก่นักศึกษา และศักยภาพของสถาบัน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาในภาคเรียน ที่ 3 ปีการศึกษา 2553 ใน วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก จำนวน 400 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ การดำเนินการวิจัยมี 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ประเมินความต้องการจำเป็นในการใช้บริการสารสนเทศทางการศึกษาประกอบด้วย ระบบงานทะเบียนออนไลน์ ระบบสนับสนุนวิชาการ ระบบห้องสมุด ระบบบริการวิชาชีพ และระบบการเงินและทุนการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือการสัมภาษณ์ และแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และระยะที่ 2 พัฒนาระบบสารสนเทศทางการศึกษาตามความต้องการจำเป็นของนักศึกษา โดยสร้างระบบสารสนเทศขึ้นมาทดลองใช้และสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวนพหุ (MANOVA) และใช้ดัชนีจัดลำดับความสำคัญของความต้องการ (Priority Needs Index : $PNI_{modified}$) ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความต้องการจำเป็นในการใช้บริการสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษา มีความต้องการจำเป็นในระบบบริการวิชาชีพมากที่สุด และระบบที่มีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด คือ ระบบการเงินและทุนการศึกษา 2) ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุของความต้องการจำเป็นในการใช้บริการสารสนเทศทางการศึกษา เปรียบเทียบตามข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาไม่แตกต่างกัน 3) ศักยภาพการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษาผู้บริหารมีนโยบายโดยคำนึงถึงความพร้อมทางด้านอุปกรณ์สำหรับการใช้งานและการให้บริการนักศึกษา ตลอดจนความสามารถของนักศึกษาในการใช้งานระบบสารสนเทศที่มีอยู่ และมีการพัฒนาระบบการให้บริการนักศึกษาออนไลน์ตามแนวนโยบายของวิทยาลัยที่จะพัฒนาให้มีการใช้ระบบ Information and Communication Technology : ICT มากขึ้น และ 4) ผลการพัฒนาระบบการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษา พบว่า มีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดด้านการใช้งาน รองลงมาเป็นด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านการออกแบบการใช้งาน ตามลำดับ

*คุณุณีนิพนธ์ปรัชญาคุณุณีบัณฑิต สาขาวิจัย วัดผล และสถิติการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

**นิสิตหลักสูตรปรัชญาคุณุณีบัณฑิต สาขาวิจัย วัดผล และสถิติการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

คำสำคัญ : การวิจัยและพัฒนา / การประเมินความต้องการจำเป็น / ระบบสารสนเทศทางการศึกษา

Abstract

This is a research and development document conducted for the purposes: 1. to analyses the potential of the Institute to extend educational information to students on the basis of the elements needed; 2. to use multivariate Analysis of Variance of the requirements needed to use information technology to educate students; 3. to evaluate the requirements necessary to use information technology in the education of students and 4. to provide information on system development to meet the demands of the student body. The research was performed by a group of students during semester 3 academic year 2553 (2010) in the University of Bangkok Southeast. The sample consisted of 400 people which were obtained by random sampling from a class chart.

The research operations consisted of two phases. Phase 1 involved an evaluation of the requirements necessary in the use of information technology in educational services. Tools that were used in collecting information were the interview method. The questions were arranged according to queries – level 5. Phase 2 involved information on system development and information technology for services in accordance to the needs of the students. The new information system was done by conducting a survey of student satisfaction with services they received from the institution. Analysis of data was done using basic statistics such as Multiple analysis of variance (MANOVA) and using an index ranking the importance of the demand (Priority Needs Index : PNI_{modified}). Data from the interviews were subjected to a content analysis.

The research has revealed that: 1. There is a need to use information technology to educate students. Secondary to this is also the need to provide professional service to best meet the students' needs. The minimum requirement for the system is the online registration system. Also, an effective financial system and scholarships would best serve the students most efficiently. 2. The results of the analysis of variance, multiple descriptors of the need proved that in order to use information technology to educate students, a minimum level of intelligence is necessary. Comparison on the basis of the students services do not differ at a level. 3. The Institute possesses the potential to respond to educational services demanded for by the students. The policy guidelines on information technology established by the management of the College were strong enough to prevail on meeting the needs of the students. The administrators and personnel also used pertinent knowledge in operating devices necessary for information systems. The existing infrastructure of the College was utilized to develop the service system for college students. To comply with the guidelines of the College policy, a system of Information and Communication Technology (ICT) was developed within the College. 4. The results of the development of the service system of information technology for the education of students were found to be satisfactory obtained from

a survey of student users. The samples were all in agreement that the use of information was maximized and were effectively designed and implemented.

Keywords : Research and development / Needs Assessment / Educational Information Systems

บทนำ

ในสังคมปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามา มีบทบาทอย่างมากในการดำรงชีวิตประจำวันของคนทั่วโลก การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ช่วยอำนวยความสะดวกต่อกิจกรรมต่างๆของมนุษย์ คอมพิวเตอร์ถูกนำมาใช้ในองค์กรต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และตรงตามความต้องการใช้งาน รวมถึงการนำมาพัฒนางานต่างๆ ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการสื่อสารโทรคมนาคมช่วยอำนวยความสะดวกในการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารให้สามารถทำได้โดยสะดวก รวดเร็ว ลดข้อจำกัดในเรื่องของระยะทาง เวลา และสถานที่ นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศยังมีบทบาทที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้าน ทั้งด้านสังคมที่เปลี่ยนจากสังคมอุตสาหกรรมมาเป็นสังคมสารสนเทศ ระบบเศรษฐกิจทั่วโลกเกิดการเปลี่ยนแปลงจากระบบเศรษฐกิจภายในประเทศ เป็นระบบเศรษฐกิจของโลกที่เชื่อมโยงกับทุกประเทศ เกิดความเชื่อมโยงทางสารสนเทศเป็นกระแสโลกาภิวัตน์ จึงอาจกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทที่สำคัญต่อทุกวงการ มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงโลกด้านความเป็นอยู่ สังคม เศรษฐกิจ การศึกษา การแพทย์ เกษตรกรรม อุตสาหกรรม การเมือง ตลอดจนการวิจัยและการพัฒนาต่าง ๆ (นิภาพร ไผ่ขาว, 2553) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในงานอีกด้านหนึ่งซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรของประเทศ และได้รับความใส่ใจเป็นอย่างมากคือ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานด้านการศึกษาซึ่งได้ถูกนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน เช่น การสอนผ่านสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบวิดีโอเทเลคอนเฟอเรนซ์ ระบบวิดีโอออนดีมานด์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การดำเนิน

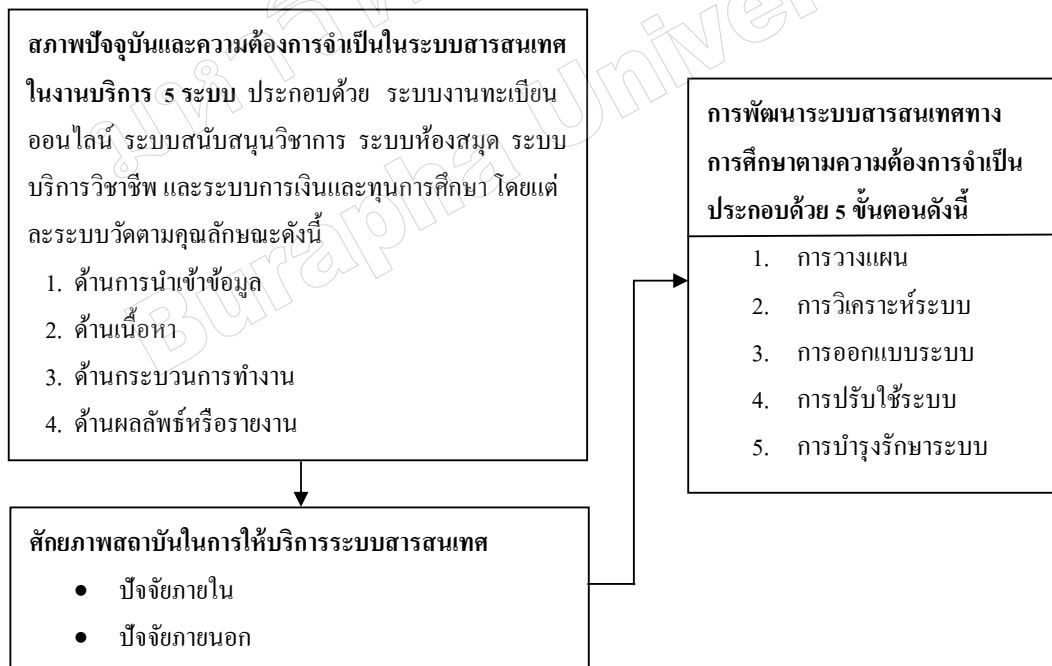
งานพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษา ยังมีลักษณะเป็นไปอย่างอิสระทำให้ขาดความเป็นเอกภาพ ประกอบกับขาดความพร้อมทั้งด้านงบประมาณ บุคลากร และอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ อันได้แก่ ปัญหาการผลิตข้อมูลปฐมภูมิที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนตามที่ผู้ต้องการใช้ ปัญหาการจัดเก็บข้อมูลทุติยภูมิ ปัญหาการประสานงานเครือข่าย รวมทั้งปัญหา การดำเนินงานสารสนเทศ ปัญหาต่างๆ เหล่านี้ส่งผลไปถึงการจัดการศึกษาที่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นการวิจัยกับนวัตกรรมทางการศึกษามีความเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงกัน การนำเอานวัตกรรมทางการศึกษาไปปฏิบัติจำเป็นต้องมีการวิจัยทั้งก่อนและหลังการนำมาใช้ ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องทำ เพราะฉะนั้นผู้ที่อยู่ในวงการศึกษาคควรให้ความสนใจในเรื่องนวัตกรรมทางการศึกษาการวิจัยและประเมินคุณภาพการศึกษา (อุทัย ดุลยเกษม, 2550)

วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก เป็นสถาบันการศึกษาเอกชนเปิดดำเนินการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา โดยเปิดสอนในระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท มีปณิธานในการดำเนินงานเพื่อสร้างคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่มีศักยภาพ และมีสมรรถนะสูงในระดับสากล โดยเฉพาะในศาสตร์ที่วิทยาลัยเปิดดำเนินการ โดยการพัฒนาศักยภาพของคณาจารย์ ทรัพยากร เพื่อการเรียนการสอน การวิจัยและเทคโนโลยีเพื่อการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพและมาตรฐานสูงแก่ประชาชน โดยเฉพาะเรื่องของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการ จึงควรมีการศึกษาคความต้องการจำเป็นและรูปแบบการใช้งานจากนักศึกษาซึ่งเป็นผู้ใช้ เพื่อให้ระบบที่ถูกพัฒนาขึ้นมานั้นสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้อย่างแท้จริง และมีการใช้อย่างแพร่หลาย ซึ่งจะทำให้รูปแบบการเรียนการสอนและการให้บริการ

นักศึกษาของวิทยาลัยเปลี่ยนไปในทิศทางที่มีคุณภาพมากขึ้น

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศทางการศึกษาตามความต้องการจำเป็นของนักศึกษาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก โดยการประเมินความต้องการจำเป็นของนักศึกษาในการใช้บริการสารสนเทศทางการศึกษาของวิทยาลัย และนำผลการประเมินมาพัฒนาระบบสารสนเทศต้นแบบที่จะนำไปสู่การนำไปใช้ในวิทยาลัยต่อไป ซึ่งเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ สารสนเทศทางการศึกษาของวิทยาลัย ที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษา รวมถึงการส่งเสริมให้นักศึกษาของวิทยาลัยสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นประโยชน์ต่อตนเองได้อย่างเหมาะสม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

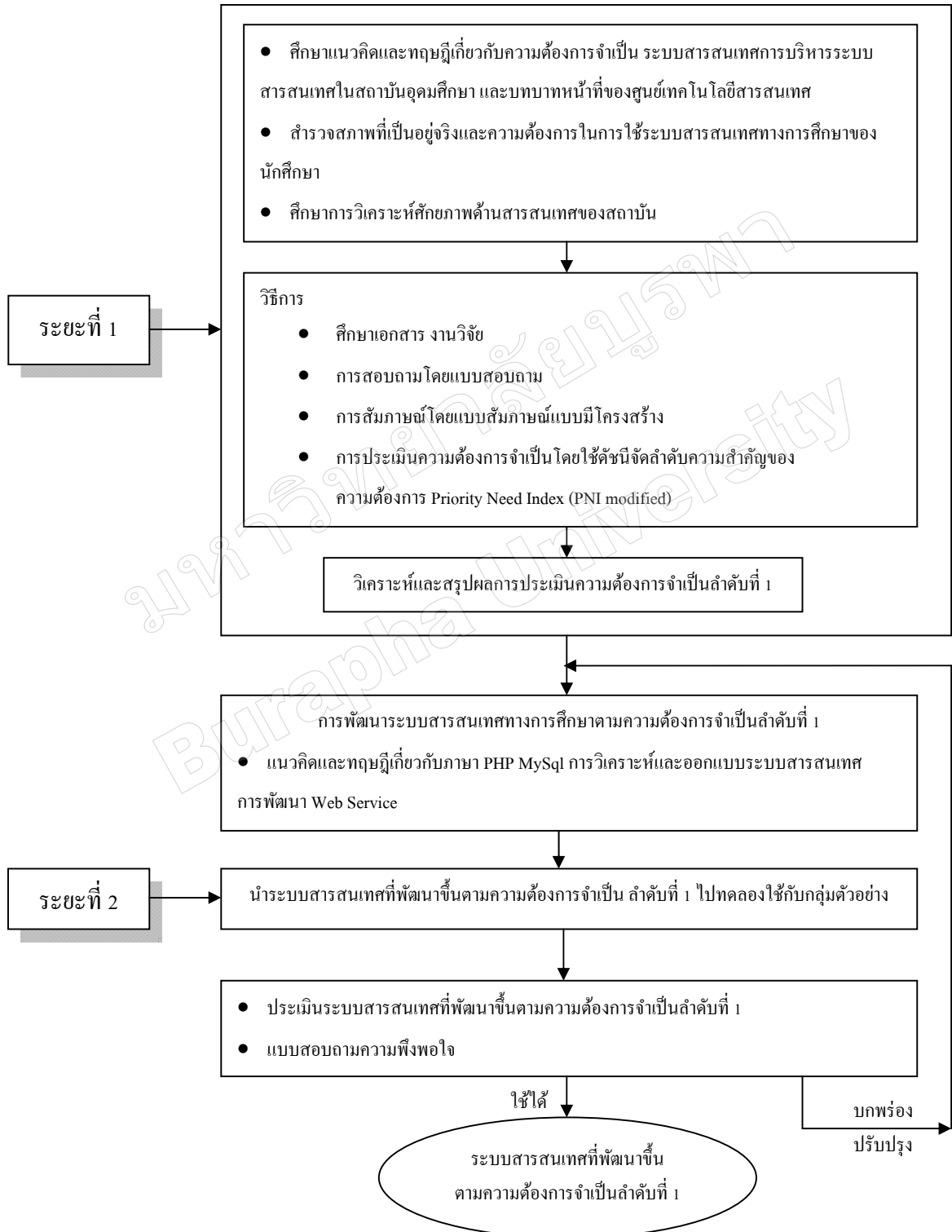
การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ข้อมูลครั้งนี้มีทั้งข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative data) และข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data) ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ และการสอบถาม โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยเป็น 2 ระยะ ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการใช้บริการสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษา
2. เพื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุของความต้องการจำเป็นในการใช้บริการสารสนเทศทางการศึกษา
3. เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพของสถาบันในการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษาแก่นักศึกษามูลฐานขององค์ประกอบความต้องการจำเป็น
4. เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษา ตามความต้องการจำเป็นแก่นักศึกษา และศักยภาพของสถาบัน

ระยะที่ 1 การประเมินความต้องการจำเป็นในการใช้บริการสารสนเทศทางการศึกษา

ระยะที่ 2 การพัฒนาระบบสารสนเทศทางการศึกษาตามความต้องการจำเป็นของนักศึกษา



ระยะที่ 1 การประเมินความต้องการจำเป็นระบบสารสนเทศในการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษาในภาคเรียนที่ 3 ปีการศึกษา 2553 ในวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก มีจำนวนนักศึกษา 1,799 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 29 พฤศจิกายน 2553)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษาในภาคเรียนที่ 3 ปีการศึกษา 2553 ในวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก ประมาณขนาด กลุ่มตัวอย่างด้วยความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 โดยใช้สูตรสำหรับคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 386 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน เพื่อให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความน่าจะเป็นของความถูกต้องในการประมาณค่าพารามิเตอร์มากขึ้นได้มาจากการสุ่มใช้วิธีกำหนดแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ตามสัดส่วนของประชากร

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามสภาพที่เป็นอยู่จริงและความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษา ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยสภาพที่เป็นอยู่จริงในการใช้ระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาเท่ากับ 0.95 และ ความต้องการใช้ระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาเท่ากับ 0.94

3. วิเคราะห์ความแปรปรวนพหุของความต้องการจำเป็นในการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาและ วิเคราะห์ความต้องการจำเป็น โดยการจัดลำดับโดยใช้ดัชนีจัดลำดับความสำคัญของความต้องการ Priority Needs Index (PNI_{modified}) เพื่อทราบความต้องการจำเป็นระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษา เลือกระบบสารสนเทศที่มีความสำคัญอันดับแรกมาพัฒนาระบบการให้บริการสารสนเทศในระยะที่ 2

4. การวิเคราะห์ศักยภาพด้านสารสนเทศของสถาบันทางการศึกษาแก่นักศึกษาด้วยวิธีการสัมภาษณ์ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เพื่อศึกษาสภาพความเป็นจริง ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ของระบบสารสนเทศทางการศึกษา มีสภาพการดำเนินงานเป็นอย่างไร ระบบสารสนเทศทางการศึกษาที่ใช้ในปัจจุบันก่อให้เกิดปัญหาอย่างไรต่อนักศึกษา นักศึกษามีความต้องการเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการศึกษาอย่างไร เพื่อนำมาวิเคราะห์ศักยภาพของสถาบันในการให้บริการระบบสารสนเทศทางการศึกษาสารสนเทศและเป็นแนวทางในการพัฒนาแบบวัดความต้องการจำเป็นระบบสารสนเทศทางการศึกษา

ระยะที่ 2 การพัฒนาระบบการให้บริการสารสนเทศ

การพัฒนาระบบสารสนเทศทางการศึกษาตามความต้องการจำเป็นลำดับที่ 1 โดยใช้ความรู้เกี่ยวกับภาษาพีเอชพี มายเอสคิวแอล การวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ การพัฒนาเว็บเซอร์วิส (Web Service) เพื่อสร้างและพัฒนาระบบสารสนเทศทางการศึกษานั้น และ ทดลองใช้ระบบสารสนเทศทางการศึกษาตามความต้องการจำเป็นที่พัฒนาขึ้น เพื่อทดสอบความเป็นไปได้และความเหมาะสมในการทดลองปฏิบัติจริง โดยจัดทำคู่มือการใช้งานและประชาสัมพันธ์ระบบสารสนเทศทางการศึกษาที่พัฒนาขึ้นพร้อมประเมินระบบสารสนเทศทางการศึกษาที่พัฒนาขึ้นโดยสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศทางการศึกษาตามความต้องการจำเป็นที่พัฒนาขึ้น เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในระบบสารสนเทศเพื่องานบริการที่พัฒนาขึ้นหลังจากได้ทดลองปฏิบัติจริง

1. ประชากรคือนักศึกษาที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2554 ใน วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก ที่มีความสมัครใจที่เข้าร่วมทดลองใช้ระบบสารสนเทศทางการศึกษา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในขั้นตอนนี้เพื่อสอบถามความพึงพอใจในระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาที่พัฒนาขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นโดยใช้สถิติพื้นฐานบรรยาย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3. การวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุ (MANOVA)

4. การจัดความต้อการจำเป็น โดยใช้ดัชนีจัดลำดับความสำคัญของความต้อการที่มีการปรับ (Priority Needs Index : PNI_{modified}) มีสูตรดังนี้ (สุวิมล ว่องวานิช, 2550)

$$PNI_{modified} = (I - D) / D$$

ผลการวิจัย

1. ความต้อการจำเป็นของระบบสารสนเทศทางการศึกษาในภาพรวม พบว่า นักศึกษามีความต้อการจำเป็นมากที่สุดในระบบบริการวิชาชีพ (1.21) รองลงมาคือ ระบบงานทะเบียนออนไลน์ (0.79) ระบบบริการวิชาการ (0.69) ระบบห้องสมุดออนไลน์ (0.65) และระบบที่มีความต้อการจำเป็นน้อยสุดคือ ระบบการเงินและทุนการศึกษา (0.61)

2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุความต้อการจำเป็นในการใช้บริการสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาทั้ง 5 ระบบ พบว่า การวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุเพื่อเปรียบเทียบระดับความต้อการจำเป็นในระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาทั้ง 5 ระบบ จำแนกตามคณะ/สาขาวิชา พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความต้อการจำเป็นในระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาทั้ง 5 ระบบ จำแนกตามคณะ/สาขาวิชา ไม่แตกต่างกัน แสดงว่านักศึกษาที่เรียนคณะ/

สาขาแตกต่างกัน มีระดับความต้อการจำเป็นในระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุเพื่อเปรียบเทียบระดับความต้อการจำเป็นในระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาทั้ง 5 ระบบ จำแนกตามหลักสูตร/รอบที่ศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความต้อการจำเป็นในระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตร/รอบที่ศึกษา ไม่แตกต่างกัน แสดงว่านักศึกษาที่เรียนหลักสูตร/รอบที่ศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความต้อการจำเป็นในระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุเพื่อเปรียบเทียบระดับความต้อการจำเป็นในระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาทั้ง 5 ระบบ จำแนกตามชั้นปี พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความต้อการจำเป็นในระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษา จำแนกตามชั้นปี ไม่แตกต่างกัน แสดงว่านักศึกษาที่เรียนชั้นปีแตกต่างกัน มีระดับความต้อการจำเป็นในระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาไม่แตกต่างกัน

3. การวิเคราะห์ศักยภาพของสถาบันในการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษาแก่นักศึกษาบนฐานขององค์ประกอบความต้อการจำเป็น พบว่า วิทยาลัยมีจุดแข็งที่สำคัญทั้งในด้านของแนวทางนโยบายทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารวิทยาลัย บุคลากร ผู้ใช้งานและผู้ดูแลระบบสารสนเทศ ความพร้อมทางด้านอุปกรณ์สำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศและการให้บริการนักศึกษา ตลอดจนความสามารถของนักศึกษาในการใช้งานระบบสารสนเทศของวิทยาลัยที่มีอยู่ ซึ่งจากจุดแข็งของวิทยาลัยที่มีอยู่สามารถนำมาใช้ในการแก้ไขจุดอ่อนของวิทยาลัยได้ โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาระบบการให้บริการนักศึกษาเพิ่มเติม โดยการสนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานด้านสารสนเทศของวิทยาลัยเป็นผู้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการใช้งานและปรับแก้ไข ตามความต้อการของหน่วยงานที่มี

ส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการนักศึกษา และเป็นพื้นฐานสำหรับการยกระดับการให้บริการของหน่วยงานอื่นๆ ที่ยังไม่ใช้ระบบสารสนเทศในอนาคต

การพัฒนากระบวนการให้บริการนักศึกษาออนไลน์ของวิทยาลัย สอดคล้องกับแนวนโยบายของวิทยาลัยที่จะพัฒนาให้มีการใช้ระบบ ICT ภายในวิทยาลัยมากขึ้น พร้อมสู่การปรับเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัย ในขณะที่ก็มีความเหมาะสมกับสภาพสังคมและรูปแบบการใช้ชีวิต (Lifestyle) ของคนในสังคมและของนักศึกษาของวิทยาลัย ซึ่งจะส่งผลให้การใช้งานมีความแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับใช้งานของนักศึกษา ในขณะที่เดียวกันก็ช่วยลดต้นทุน และขั้นตอนการให้บริการหน่วยงานได้มาก การวางแผนการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานบริการต่างๆ ของวิทยาลัยก็จะสามารถทำได้โดยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

4. การพัฒนาระบบการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษา บนฐานของความต้องการจำเป็นแก่นักศึกษา และศักยภาพของสถาบัน พบว่า หลังจากการประเมินความต้องการจำเป็นของระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาใน 5 ระบบ ผลปรากฏว่า นักศึกษามีความต้องการจำเป็นระบบสารสนเทศในด้านระบบบริการวิชาชีพเป็นลำดับที่ 1 ซึ่ง ผู้วิจัยเลือกจึงเลือกพัฒนาระบบบริการวิชาชีพ หลังจากทำการพัฒนาระบบบริการวิชาชีพ ผู้วิจัยได้ทำการประเมินความพึงพอใจของระบบสารสนเทศโดยแบบสอบถามความพึงพอใจของระบบสารสนเทศตามความต้องการจำเป็นลำดับที่ 1 (ระบบบริการวิชาชีพ) พบว่า ผู้ใช้บริการทั้งหมด 40 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.50 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะบริหารธุรกิจสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 25.00 โดยที่นักศึกษาส่วนใหญ่กำลังศึกษาในหลักสูตรต่อเนื่องภาควันอาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 37.75 ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 37.50 โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อระบบ

สารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย ด้านการใช้งานมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านการออกแบบตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

1. นักศึกษามีความต้องการจำเป็นระบบบริการวิชาชีพ มากที่สุดทั้งในภาพรวมและจำแนกตาม เพศ คณะ/สาขาวิชา หลักสูตร/รอบการศึกษา และชั้นปี ส่วนระบบที่มีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุดคือ ระบบการเงินและทุนการศึกษา

2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุเพื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการจำเป็นในระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาทั้ง 5 ระบบ จำแนกตาม คณะ/สาขาวิชา ตามหลักสูตร/รอบที่ศึกษา ตามชั้นปี พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความต้องการจำเป็นในระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาทั้ง 5 ไม่แตกต่างกัน แสดงว่านักศึกษา มีระดับความต้องการจำเป็นในระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาไม่แตกต่างกัน

3. การวิเคราะห์ศักยภาพของวิทยาลัยมีจุดแข็งที่สำคัญทั้งในด้านของแนวทางนโยบาย ผู้ใช้งานและผู้ดูแลระบบ รวมถึงอุปกรณ์สำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศและการให้บริการนักศึกษา โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาระบบการให้บริการนักศึกษาเพิ่มเติม โดยการสนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานด้านสารสนเทศของวิทยาลัย เป็นผู้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการใช้งานและปรับแก้ไข ตามความต้องการของหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการนักศึกษา และเป็นพื้นฐานสำหรับการยกระดับการให้บริการของหน่วยงานอื่นๆ ที่ยังไม่ใช้ระบบสารสนเทศในอนาคต

4. การพัฒนาระบบการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษา ผลปรากฏว่านักศึกษามีความต้องการจำเป็นระบบสารสนเทศในด้านระบบบริการวิชาชีพเป็นลำดับที่ 1 ผู้วิจัยได้พัฒนาระบบบริการวิชาชีพ และ

ทำการประเมินความพึงพอใจของระบบสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการทั้งหมด 40 คน มีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย ด้านการใช้งานมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านการออกแบบตามลำดับ

อภิปรายผล

1. ระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาตามสภาพที่เป็นอยู่จริงพบว่า ระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก ที่มีการให้บริการแก่นักศึกษาอยู่ในปัจจุบันนั้น นักศึกษามีความพึงพอใจในระบบห้องสมุดออนไลน์มากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในการศึกษาของนักศึกษาจะมีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าข้อมูล ซึ่ง สำนักวิทยบริการ เป็นศูนย์รวมของของตำรา เอกสาร ตลอดจนสื่อโสตทัศนต่างๆ ที่ครอบคลุมในทุกคณะ สาขา และรายวิชาที่วิทยาลัยเปิดทำการเรียนการสอน โดยสำนักวิทยบริการได้มีการเปิดระบบห้องสมุดออนไลน์เพื่อให้บริการการสืบค้นข้อมูล และทรัพยากรต่างๆ ที่มีให้บริการ ตลอดจนนักศึกษาสามารถทำการยืม-คืน หนังสือที่ยืมไปจากห้องสมุดผ่านทางระบบออนไลน์ได้ด้วย นอกจากนี้สำนักวิทยบริการยังได้ทำการพัฒนาไปสู่การเป็นห้องสมุดมีชีวิต ซึ่งทำให้การเข้าใช้บริการห้องสมุดทั้งสถานที่จริง และผ่านระบบมีความสะดวก และน่าสนใจมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับปณิธานและวัตถุประสงค์ของสำนักวิทยบริการ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก ซึ่งมีปณิธานมุ่งมั่นเป็นแหล่งรวบรวมจัดเก็บและพัฒนาพร้อมให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพแก่ผู้ใช้บริการ และมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญประการหนึ่งคือการให้บริการวิชาการแก่หน่วยงานภายใน-ภายนอก ชุมชนนอกจากนี้ ตามแผนการดำเนินการของสำนักวิทยบริการ มีการมุ่งมั่นพัฒนาไปสู่การเป็น e-Library โดยมีการพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และการสร้างระบบเครือข่ายระหว่างห้องสมุดของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ

2. ความต้องการจำเป็นของระบบสารสนเทศทางการศึกษานักศึกษา พบว่านักศึกษาล้วนมีความต้องการระบบบริการวิชาชีพ มากเป็นอันดับหนึ่ง โดยเมื่อพิจารณาตามเพศ คณะ/สาขาวิชา หลักสูตร/รอบที่ศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา ก็พบว่าส่วนใหญ่มีความต้องการระบบบริการวิชาชีพมากที่สุดเช่นกัน ยกเว้นในส่วนของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นนักศึกษาที่เข้าศึกษาใหม่ และยังเหลือเวลาศึกษาอีกหลายปีก่อนที่จะสำเร็จการศึกษา ทำให้มีความต้องการเกี่ยวกับระบบที่เกี่ยวข้องกับการศึกษามากกว่า ผลการวิจัยซึ่งพบว่านักศึกษามีความต้องการระบบบริการวิชาชีพมากที่สุดนั้น สอดคล้องกับ ผลการสัมภาษณ์นักศึกษาในประเด็นด้านความต้องการจำเป็นของระบบสารสนเทศทางการศึกษานักศึกษา ซึ่งนักศึกษาให้ความเห็นว่า วิทยาลัยควรมีการพัฒนาสารสนเทศด้านอื่นๆ เพิ่มเติมจากระบบที่มีอยู่ และเป็นระบบที่นอกเหนือจากระบบที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยระบบที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพและการจัดงานเป็นระบบสารสนเทศด้านหนึ่งที่นักศึกษามีการแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษามีความต้องการรับทราบข้อมูลแหล่งงานซึ่งมีความน่าเชื่อถือได้ นอกจากนี้นักศึกษาหลายคนที่จะศึกษาอยู่ระดับชั้นปีที่ 1 ก็มีความสนใจทำงานนอกเวลาในช่วงที่ไม่มีเรียน อีกทั้งปัจจุบันวิทยาลัยมีการแข่งขันเกี่ยวกับการประกาศรับสมัครงานส่วนใหญ่จะเป็นในลักษณะของการติดประกาศตามบอร์ดประชาสัมพันธ์เท่านั้น ดังนั้น ข้อมูลเกี่ยวกับวิชาชีพจึงถือเป็นข้อมูลที่มีความจำเป็นกับนักศึกษาซึ่งนักศึกษามีความต้องการจำเป็น สอดคล้องกับงานวิจัยของชนินฐา พงษ์ญาติ (2551, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความต้องการจำเป็นด้านการจัดบริการ ในการพัฒนานิสิตของนิสิตชั้นปีที่ 1 ระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยพบว่า ความต้องการจำเป็นในการพัฒนานิสิตโดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีค่า PNI Modified เท่ากับ .366 โดย

เรียงจากน้อยไปหามากได้ดังนี้ 1) ด้านการบริการข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนิสิต 2) ด้านการบริการแนะแนวและให้คำปรึกษา 3) ด้านการบริการด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต 4) ด้านการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพ และ 5) ด้านการบริการส่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียน โดยนิสิตภาคปกติ และภาคพิเศษมีความต้องการจำเป็นด้านการบริการในการพัฒนานิสิตที่แตกต่างกันออกไปอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ ความต้องการจำเป็นของนักศึกษาในระบบงานบริการวิชาชีพนั้น ยังสอดคล้องกับแผนการพัฒนายุทธศาสตร์ ซึ่งวิทยาลัยมีแนวความคิดที่จะจัดตั้งศูนย์แนะแนวการศึกษา ซึ่งมีหน้าที่หลักในการแนะแนวการศึกษา และแนะแนวอาชีพ และการมีงานทำของนักศึกษา เป็นศูนย์ที่ให้ข้อมูลและบริการให้คำปรึกษา เพื่อให้บัณฑิตอยู่ในตลาดแรงงานได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งถ้าวิทยาลัยสามารถพัฒนาระบบบริการข้อมูลอาชีพ ให้เป็นระบบสารสนเทศที่ให้บริการผ่านระบบ Internet ผ่านทางหน้า Webpage ของวิทยาลัย ก็จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการจำเป็นของนักศึกษาได้

3. ศักยภาพของวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอกในการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษแก่นักศึกษา พบว่า วิทยาลัยมีการจัดซื้อระบบสารสนเทศเข้ามาเพื่อใช้ในการให้บริการแก่นักศึกษา รวมถึงการจัดสรรอุปกรณ์และการจัดโครงสร้างของระบบสารสนเทศภายในวิทยาลัยทั้งหมด ซึ่งระบบงานบริการหลักของวิทยาลัยที่มีให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีเนื้อหาสาระที่ครอบคลุมต่อความต้องการ นอกจากนี้ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารมีความต้องการที่จะตัดสินใจในการบริหารโดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศ แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารในปัจจุบันเห็นความสำคัญของการมีข้อมูลและสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ในการบริหาร การวางแผนและการตัดสินใจ วีระ สภากิจ (2539:8) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะนอกจากจะใช้ระบบสารสนเทศใน

การวางแผนการควบคุมการทำงาน และประกอบการตัดสินใจอย่างถูกต้องแล้ว ยังนำไปสู่ความเปลี่ยนแปลงทางแนวความคิด และสร้างทางเลือกใหม่ๆ ด้วย และยังพบว่าผู้ให้บริการด้านสารสนเทศมีปัญหาการจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในวิทยาลัย คือ หน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศ มีทรัพยากรบุคคลที่ชำนาญในระบบสารสนเทศไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า ในวิทยาลัยยังขาดบุคลากรด้านนี้โดยตรง จึงต้องอาศัยอาจารย์ที่สอนวิชาทางด้านคอมพิวเตอร์หรืออาจารย์ที่มีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์มาเป็นผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจารย์ที่รับผิดชอบงานนี้ต้องทำหน้าที่สอนและปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบทางการศึกษาด้านระบบสารสนเทศอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทวนทอง เชาวกิตติพงศ์ และสมชัย วงษ์นายนะ (2553 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง สภาพการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถาบันราชภัฏ พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้านสารสนเทศมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า ปัญหาการจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารส่วนใหญ่มูลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความเห็นตรงกันว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านสารสนเทศมีภาระงานด้านอื่นมาก ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานด้านสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบุคลากรด้านข้อมูลและสารสนเทศมีไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการใช้ประโยชน์จากงานวิจัย

1. ควรนำผลการประเมินความต้องการจำเป็นของระบบสารสนเทศทางการศึกษานักศึกษา ไปพัฒนาต่อยอดจากระบบสารสนเทศทางวิชาชีพที่ได้สร้างขึ้นตามงานวิจัยนี้ และนำไปใช้ในการให้บริการนักศึกษา เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ และเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่นักศึกษาจะสามารถหาตำแหน่ง

งานที่เหมาะสม ปลอดภัย เชื่อถือได้ ผ่านระบบที่ได้รับการดูแลโดยวิทยาลัย

2. วิทยาลัยควรพัฒนาระบบสารสนเทศทางการศึกษาที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการ และครอบคลุมความต้องการของนักศึกษาให้มากขึ้น โดยอาจพิจารณาจากผลการวิจัยในส่วนของระบบสารสนเทศตามสภาพที่เป็นอยู่จริง พร้อมทั้งดำเนินการส่งเสริมให้นักศึกษาสามารถใช้ระบบสารสนเทศได้และมีความนิยมใช้อย่างแพร่หลาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและการทำงานของวิทยาลัย

3. วิทยาลัยดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศทางการศึกษานักศึกษาให้สอดคล้องกับสถานะของนักศึกษา เช่นนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่มีความ

แตกต่างกัน จะมีความต้องการในระบบบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังที่ปรากฏตามผลการวิจัยนี้ เป็นต้น

4. ควรนำระบบสารสนเทศทางการศึกษาด้านอื่นๆ ที่มีระดับความต้องการจำเป็นรองลงมา มาพัฒนาเป็นระบบที่ให้บริการนักศึกษาของวิทยาลัยในโอกาสต่อไป เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศทางการศึกษาให้ครอบคลุมต่อความต้องการจำเป็นของนักศึกษาทั้งหมด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การประเมินความต้องการจำเป็นของนักศึกษานั้น สามารถทำการประเมินโดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศที่มีอยู่แล้ว เพื่อหาข้อบกพร่องของระบบที่ดำเนินการอยู่และนำมาแนวทางในการพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ขนิษฐา พงษ์ญาติ. (2551). การประเมินความต้องการจำเป็นด้านการจัดบริการในการพัฒนานิสิตของนิสิต ชั้นปีที่ 1 ระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทวนทอง เขาวงกตพิงค์ และสมชัย วงษ์นายะ. (2553). รายงานวิจัยเรื่องสภาพการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถาบันราชภัฏ. สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ กระทรวงศึกษาธิการ.
- นิภาพร ไผ่ขาว. (2553). ความสำคัญและ บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์. (2548). การพัฒนาสังคม : แนวคิด ทฤษฎี และยุทธศาสตร์เพื่อการเปลี่ยนแปลง. วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม, 1(1),1-16.
- ฝ่ายวางแผนและพัฒนา วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก. (2553). แผนพัฒนาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2553-2556). กรุงเทพฯ : วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.
- วีระ สภากิจ. (2539). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : ชมรมเด็ก.
- สุวิมล ว่องวาณิช. (2550). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักวิทยบริการ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก. (2554). แนวปฏิบัติและแผนดำเนินงาน ปีการศึกษา 2554. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.
- อุทัย ดุลยเกษม. (2550). การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษา. วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม, 3(1), 9-16.