

ความต้องการต่อการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการศึกษาแบบเปิดของ
นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ

Needs on Information and Communication Technology Management to Support Open
Education of Students in Rajabhat Universities

ชนตติ อินทรสิทธิ์^{1*} กันยารัตน์ เควียเซน² และ อิสรา กันจกร³

Chanettee Intarasit^{1*} Kanyarat Kwiecien² and Issara Kanjug³

^{1,2} สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

³ สาขาวิชาการศึกษาด้านการพัฒนานาวิชาชีพ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

^{1,2} Department of Information Studies, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University, Thailand

³ Professional Development Education Department, Faculty of Education, Khon Kaen University, Thailand

E-Mail: chanettee2011@hotmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-1610-2346>

E-Mail: kandad@kku.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1904-5327>

E-Mail: issaraka@kku.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-6820-442X>

Received 30/08/2023

Revised 06/09/2023

Accepted 10/09/2023

บทคัดย่อ

การกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อให้เกิดประโยชน์ ต่อการวางแผน ยุทธศาสตร์ แผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัย และสามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างแท้จริงนั้น จำเป็นต้องมีข้อมูลส่วนหนึ่งสำหรับ เป็นพื้นฐานเพื่อใช้สะท้อนการนำเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อยกระดับและสนับสนุนการจัดการศึกษา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นต่อการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน และ ความ ต้องการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการศึกษาแบบเปิดของนักศึกษามหาวิทยาลัย ราชภัฏ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม 1 ฉบับ สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลวิจัยพบว่า กลุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 400 คน มีความคิดเห็นต่อการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ดำเนินการอยู่ใน ปัจจุบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความ พึงพอใจ ต่อการใช้ประโยชน์จากบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความ พร้อมของการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการ เรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการสำรวจความต้องการด้านการศึกษาแบบเปิด พบว่า นักศึกษามี ความ ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 77.25 และความต้องการได้รับบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุน การศึกษาแบบเปิด พบว่า นักศึกษามีความต้องการในด้านความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.50 รองลงมา ความมีเสถียรภาพของระบบเครือข่ายฯ

[1015]

Citation:



ชนตติ อินทรสิทธิ์ กันยารัตน์ เควียเซน และ อิสรา กันจกร. (2566). ความต้องการต่อการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการศึกษาแบบเปิดของ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (5), 1015-1032

Intarasit, C., Kwiecien, K., & Kanjug, I. (2023). Needs on Information and Communication Technology Management to Support Open Education of Students in Rajabhat Universities. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 3 (5), 1015-1032; DOI: <https://doi.org/10.14456/iarij.2023.294>

สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 66.50 และจุดให้บริการเครือข่ายไร้สาย (WIFI) ครอบคลุมการใช้งานทั่วทั้งมหาวิทยาลัย ร้อยละ 54.50 ตามลำดับ

คำสำคัญ: การศึกษาแบบเปิด, การบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, มหาวิทยาลัยราชภัฏ

Abstract

ICT policy formulation to benefit strategic plan and ICT master plan that can truly meet the needs of stakeholders. There should be basic information to reflect the use of ICT to enhance and support education management. The purpose of this research was to study opinions on the information and communication technology (ICT) service management at Rajabhat University and the need for the information and communication technology (ICT) service to support the open education of the students at Rajabhat University. The participants were 400 students from 38 Rajabhat Universities, and the data were collected through a questionnaire. The statistics were in percentage, means, and standard deviation. The research findings showed the students' opinions on the existing available ICT service at Rajabhat Universities which found that; the students' overall satisfaction with the ICT service was at the 'moderate' level. In each aspect, it was separately described as follows: the student's satisfaction On the use of ICT services was rated at the 'highest' level, availability of computer software was rated at the 'high' level and supportive learning environment was rated at the 'high' level. According to the need analysis on those 400 students, it was found that they highly need an open education (77.25%) and in terms of the ICT service supporting the open education, the highest need was for a high-speed internet fully available at the university's computer network (80.50%), followed by the internet network stability for continuous use (34.75%), and WIFI hotspots available all over the university (54.50%), respectively.

Keywords: Open Education; ICTservice; Rajabhat University

บทนำ

ยุคดิจิทัล Disruption ด้วยการขับเคลื่อนของเทคโนโลยีจำนวนมหาศาล การเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมและวิวัฒนาการสำคัญในวิถีการใช้เทคโนโลยีของผู้คน เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้วิถีการดำเนินชีวิตของคนพลิกโฉมเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจ สร้างโอกาสสำหรับบุคคล บริษัท และประเทศต่างๆ ทั่วโลก (World Economic Forum and INSEAD, 2015) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในยุคดิจิทัลนี้ ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้ชีวิตรวมถึงการเรียนรู้ โลกแห่งการเรียนรู้ได้พัฒนาไปอย่างมากจากการที่มีระบบ

อินเทอร์เน็ตและการพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัล ในยุคดิจิทัลนี้เป็นยุคที่มีเทคโนโลยีอุบัติใหม่เกิดขึ้นมากมาย สาเหตุแห่งปัจจัยที่ทำให้เกิดเทคโนโลยีอุบัติใหม่ คือการใช้อินเทอร์เน็ต ข้อมูลความรู้ต่างๆ ที่มีผู้สร้างขึ้น จำนวนมากมายมหาศาลจากอินเทอร์เน็ตนั้น ถูกเก็บสะสมไว้รอบตัวเราบนระบบคลาวด์รวมกันเป็นข้อมูลขนาดใหญ่หรือที่เรียกว่า Big Data และเปิดกว้างให้เข้าถึงได้อย่างอิสระ จะเป็นตัวขับเคลื่อนการศึกษายุคใหม่ ซึ่งผลจากเทคโนโลยีอุบัติใหม่นี้ที่เป็นแรงกดดันทำให้การเรียนการสอนเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมการเรียนรู้ ยุคดิจิทัล (ยีน ภูววรรณ, 2559) ปัจจุบันระบบเครือข่ายความรู้ออนไลน์มีการขับเคลื่อนอย่างเห็นได้ชัด อีกทั้ง การเสริมสร้างแหล่งข้อมูลการเรียนรู้ออนไลน์ ยังได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวาง เพื่อสนับสนุนกระบวนการ เรียนรู้ในการแบ่งปันสภาพแวดล้อมที่เป็นนวัตกรรม Online Learning Resources และถูกนำมาปรับใช้เป็น กลยุทธ์ที่สามารถอำนวยความสะดวกในกระบวนการจัดเก็บ การเผยแพร่สื่อการศึกษา สนับสนุนการสื่อสาร และการบริหารการเรียนรู้ (Huda, M., et al, 2018) การปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลงของสถาบันอุดมศึกษา เนื่องจากอิทธิพลของกระแสโลกาภิวัตน์ตลอดจนการเปิดเสรีทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ความ เจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลหรือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึง สังคมเศรษฐกิจ ฐานความรู้ (KBS) ถือเป็นปัจจัยที่เป็นแรงขับเคลื่อนและมีผลกระทบต่อการศึกษาซึ่งเป็นธุรกิจบริการ ส่งผลให้ สถาบันอุดมศึกษา มีการปรับองค์กรมากขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและสนองตอบผู้รับบริการ (Yeung, M.W.L., & Yau, A.H.Y., 2022) เกิดธุรกิจการศึกษาทางอิเล็กทรอนิกส์ การศึกษาทางไกล มหาวิทยาลัยเสมือน จริง และการศึกษาหาความรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตและสนับสนุนการ จัดการเรียนการสอนที่ยืดหยุ่นเป็นศูนย์กลางได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ความนิยมและคุณภาพทางด้าน วิชาการทั่วโลกของการศึกษาในระดับอุดมศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ ส่วนหนึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการ พัฒนาสภาพแวดล้อมทางการศึกษาดิจิทัลที่ทันสมัย ดังนั้นเพื่อให้เกิดความยืดหยุ่น เท่าเทียมกัน และ ครอบคลุมมากขึ้น ระบบการศึกษาจะต้องเปลี่ยนผ่าน โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสารเพื่อประโยชน์ของผู้เรียนทุกคน ทั้งความพร้อมใช้งานและการเข้าถึงทรัพยากรการศึกษา ซึ่งเห็นถึง ความสะดวกในการนำไปใช้ทุกที่ทุกเวลา จึงจำเป็นต้องจัดให้มีการสร้างองค์ความรู้ที่แพร่หลายอย่างกว้างขวาง สามารถรองรับกิจกรรมการเรียนการสอนผ่านความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งการ นำการเรียนรู้ออนไลน์เข้าสู่ระบบอุดมศึกษาทั้งหมดทั่วโลกนี้ ก็เพื่อเป็นการเปิดกว้าง ใช้งานง่าย น่าสนใจและ ตรงตามความต้องการสำหรับผู้เรียน อีกทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ออนไลน์ทำให้มีโอกาสมากมาย ที่จะได้รับความรู้ใหม่และพัฒนาทักษะของผู้เรียนผ่านการมีส่วนร่วมและการมีปฏิสัมพันธ์ในสภาพแวดล้อม การเรียนรู้แบบใหม่ ซึ่งนำไปสู่การดำเนินการตามแนวคิด "การศึกษาแบบเปิด" เป็นการเปลี่ยนวิธีการที่ผู้เรียน จะได้รับการแบ่งปัน และรวบรวมความรู้โดยปฏิบัติได้จริง เข้าถึงสื่อการศึกษาและการเรียนรู้คุณภาพสูงได้ไม่ จำกัด (Samoylenko, N., et al, 2022; (Opensource.com) ผู้เสนอการศึกษาแบบเปิดเชื่อว่าทุกคนในโลก ควรมีสิทธิ์เข้าถึงประสบการณ์และทรัพยากรการศึกษาคุณภาพสูง (Opensource.com) ซึ่งการเรียนรู้แบบ เปิดกว้างนี้ จำเป็นต้องใช้โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย

โครงสร้างพื้นฐานด้านระบบเครือข่าย ด้านคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ระบบและซอฟต์แวร์ประยุกต์ ด้านผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) ด้านแบนด์วิธ รวมไปถึงด้านกรอบนโยบายและด้านความปลอดภัย เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนที่มีขนาดใหญ่และจำนวนมากได้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ไม่ว่ากิจกรรมการเรียนรู้จะเกิดขึ้นในสถาบันการศึกษาหรือที่บ้าน การมีอุปกรณ์ดิจิทัล ที่จำเป็น การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตคุณภาพดี และทักษะที่ต้องพึงพาสิ่งเหล่านี้ เครื่องมือในการเข้าถึงกิจกรรมที่ซับซ้อนมากขึ้น จะต้องช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ออนไลน์ (OECD, 2020)

ดังนั้น การที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจะมุ่งเน้นในการเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของการศึกษาและสอดคล้องกับบริบทสังคมโลกยุคดิจิทัล อีกทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในการพัฒนาคนระดับอุดมศึกษา และเข้าสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน โดยการเพิ่มโอกาสทางการศึกษาผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาสำหรับคนทุกช่วงวัย และเพิ่มประสิทธิภาพทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้ให้มีความทันสมัยและรองรับการเปลี่ยนแปลงนั้น มหาวิทยาลัยจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อให้บริการที่ครอบคลุม มีมาตรฐาน และมีเสถียรภาพที่มั่นคง เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมให้รองรับการใช้งานและการเรียนการสอนออนไลน์ในรูปแบบการศึกษาแบบเปิดและส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมบริการทางการศึกษาผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและสอดคล้องกับบริบทสังคมโลกยุคปัจจุบัน งานวิจัยนี้จึงเป็นการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการและความคิดเห็นต่อการได้รับการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับเป็นพื้นฐานในการกำหนดแนวนโยบาย วางแผน ส่งเสริม และพัฒนาการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้สอดคล้องกับความต้องการและเอื้อต่อการเรียนรู้แบบเปิดกว้างของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาความต้องการได้รับการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการศึกษาแบบเปิดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาแบบเปิด

การศึกษาแบบเปิด คือ การขยายโอกาสทางการศึกษาทั่วโลกโดยการเอื้ออำนวยความสะดวกในการแบ่งปันและสร้างหรือเรียบเรียงขึ้นใหม่ของทรัพยากรทางการศึกษา (Browne, D., 2009)

การศึกษาแบบเปิด หมายถึง การเปิดกว้างที่มากกว่าแค่การเข้าถึงเนื้อหา อาจมีคำเรียกที่แตกต่างกัน อาทิ open content, open software, open research, open policies เป็นต้น แต่หลักการในการดำเนินการนั้นยังมีความคล้ายกันก็คืออยู่บนพื้นฐานของการแบ่งปัน การศึกษาแบบเปิดคือการเคลื่อนไหวสู่การเปิดกว้างและการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมที่มีต่อการทำงานร่วมกันมากขึ้น ความเสมอภาคและชุมชนที่มีการแบ่งปันร่วมกัน (Wiley, D., 2010)

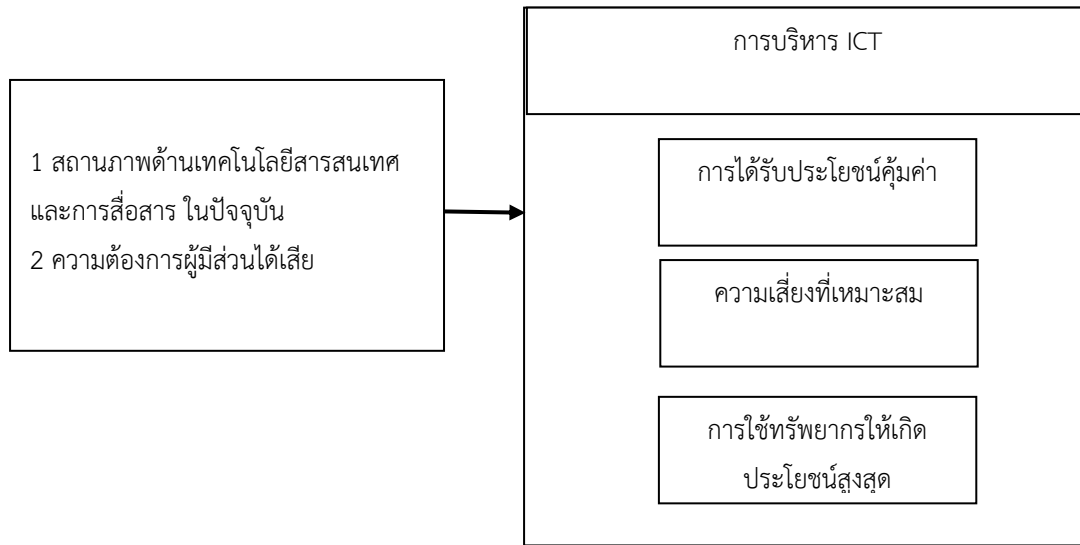
การศึกษาแบบเปิดเป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นการเข้าถึงการศึกษาที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้เรียนผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในรูปแบบสื่อการเรียนรู้หรือเรียกว่าทรัพยากรการศึกษาแบบเปิด จากความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เอื้อต่อการนำมาใช้เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน หรือใช้เพื่อเป็นเครื่องมือแสวงหาความรู้ของอาจารย์และนักศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษา ถือเป็นการให้บริการการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นตลอดเวลาและตลอดชีวิต

การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การทำให้องค์กรยั่งยืน (Sustainability) ได้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีอยู่แล้วให้เกิดประโยชน์สูงสุด ถือเป็นความท้าทายในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้ในองค์กร ซึ่งหากองค์กรใดสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานในรูปแบบต่างๆ ได้มากเท่าไรนั้น ยิ่งแสดงให้เห็นว่าองค์กรนั้น มีความพร้อมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล อันเป็นพื้นฐานสำคัญต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศในโลกยุคใหม่ (Maryska, M., et al, 2012) ด้วยความสามารถของ ICT ที่ช่วยให้ค่าใช้จ่ายลดลงแต่ทำให้เข้าถึงนักศึกษาได้มากขึ้น และเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้และการศึกษาที่สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายได้ทั่วโลก ICT จึงถูกนำมาใช้ในสถาบันอุดมศึกษาในหลายด้านทั้งในการบริหารจัดการและด้านการเรียนการสอน ซึ่งในงานวิจัยนี้จะกล่าวถึงการนำ ICT มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการการศึกษาแบบเปิด (การศึกษาในรูปแบบที่เปิดกว้าง) เพื่อสนับสนุนและเสริมสร้างการศึกษาให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ เป็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นตลอดเวลาและตลอดชีวิต

กรอบแนวคิดการวิจัย

การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ดีนั้น จะต้องสามารถสร้างคุณค่าจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้กับผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างคุ้มค่า มีการบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม และมีการใช้ทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เกิดประโยชน์สูงสุด



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกชั้นปี ไม่จำกัดสาขาวิชา และกำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ทั้งในกลุ่มภาคกลาง กลุ่มภาคเหนือ กลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และกลุ่มภาคใต้ จำนวน 286,262 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกชั้นปี ไม่จำกัดสาขาวิชา และกำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ทั้งในกลุ่มภาคกลาง กลุ่มภาคเหนือ กลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และกลุ่มภาคใต้ ได้ข้อมูลตอบกลับจากมหาวิทยาลัยราชภัฏ 25 แห่ง โดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1973) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) จำนวน 400 คน

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นการศึกษาความคิดเห็นต่อการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน และ ตอนที่ 2 เป็นการศึกษาความต้องการการศึกษาแบบเปิดและการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการศึกษาแบบเปิด หากคุณภาพของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และหาค่าความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างประเด็นคำถามย่อยกับประเด็นหลักพร้อมทั้งปรับปรุงเครื่องมือตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

[1020]

Citation:



ชนตติ อินทรสิทธิ์ กัญยรัตน์ เครือชน และ อิศรา ก้านจักร. (2566). ความต้องการต่อการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการศึกษาแบบเปิดของ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 3 (5), 1015-1032

Intarasit, C., Kwiecien, K., & Kanjug, I. (2023). Needs on Information and Communication Technology Management to Support Open Education of Students in Rajabhat Universities. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 3 (5), 1015-1032; DOI: <https://doi.org/10.14456/iarij.2023.294>

โดยการประสานขอบันทึกข้อความบัณฑิตวิทยาลัย ถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่งเพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลกับนักศึกษา โดยเป็นแบบสอบถามออนไลน์ และแบบเอกสาร เริ่มเก็บระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2563 - มีนาคม 2564 โดยประสานอาจารย์และตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ข้อมูลตอบกลับของนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏ 25 แห่ง จำนวน 609 คน จากนั้นทำการคัดเลือกให้เหลือ จำนวน 400 คน นำมาใช้ในการวิเคราะห์และสรุปผล

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำผลที่ได้เทียบกับเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 – 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 – 4.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 – 3.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.51 – 2.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.01 – 1.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

การกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อรองรับและผลักดันการดำเนินการเรียนการสอนออนไลน์ในรูปแบบการศึกษาแบบเปิดกว้าง จำเป็นต้องมีข้อมูลส่วนหนึ่งที่สะท้อนความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน

ผู้วิจัยทำการศึกษาสถานการณ์การมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนักศึกษาประสบการณ์ในการเรียนการสอนออนไลน์ ปัญหาที่พบ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. เพศ	
1) ชาย	30.75
2) หญิง	69.25
2. ระดับชั้น	
1) ชั้นปีที่ 1	32.75
2) ชั้นปีที่ 2	21.50

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
3) ชั้นปีที่ 3	24.00
4) ชั้นปีที่ 4	19.75
5) ชั้นปีที่ 5	2.00
โดยรวม	100 (400)

จากตารางที่ 1 พบว่านักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 69.25 เป็นเพศชาย ร้อยละ 30.75 และส่วนใหญ่อ้างอิงอยู่ในชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 32.75 รองลงมาคือชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 24.00 และ ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 21.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 สถานภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สถานภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ร้อยละ
1. อุปกรณ์ ICT ที่ใช้ในการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต	
1) คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Personal Computer)	21.50
2) คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook/Netbook)	72.25
3) แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ (Tablet Computer) เช่น iPad, Galaxy	29.75
4) สมาร์ทโฟน (Smartphone)	86.25
2. สถานที่ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต	
1) บ้าน/ที่พักอาศัย	91.00
2) หอพักภายในมหาวิทยาลัย	23.00
3) ห้องสมุดของมหาวิทยาลัย	30.75
4) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	18.75
5) ห้องเรียนของภาควิชา /คณะ	33.50
6) ร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่	19.75
7) สถานที่สาธารณะ (เช่น ลานกิจกรรม ร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น)	25.00
3. ระบบเครือข่ายที่ใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต	
1) ระบบเครือข่าย 3G/4G ผ่านแพ็คเกจโทรศัพท์เคลื่อนที่	64.75
2) ระบบอินเทอร์เน็ตหรือ WIFI ของที่บ้าน	22.00
3) ระบบ WIFI ของสถาบันการศึกษา	12.25
4) ระบบ WIFI ของสถานที่สาธารณะ	0.75
4. ในแต่ละวันท่านใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ในด้านใดมากที่สุด	

สถานภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ร้อยละ
1) ด้านการศึกษา	15.00
2) ด้านการติดต่อสื่อสาร	25.00
3) ด้านการบันเทิง	60.00
5. เวลาเฉลี่ยในการใช้งานอินเทอร์เน็ต (website, email, youtube, facebook, line ฯลฯ) เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา	
1) น้อยกว่า 3 ชั่วโมง	14.50
2) 3-5 ชั่วโมง	49.75
3) 6-8 ชั่วโมง	21.50
4) มากกว่า 8 ชั่วโมง	14.25
โดยรวม	100

จากตารางที่ 2 สถานภาพการใช้ ICT พบว่า นักศึกษามีอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเข้าถึงการเรียนการสอนออนไลน์ ส่วนใหญ่เป็นสมาร์ทโฟน ร้อยละ 86.25 รองลงมาคอมพิวเตอร์พกพา ร้อยละ 72.25 และแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 29.75 ส่วนสถานที่ในการเข้าถึงนั้น ส่วนใหญ่นักศึกษาเข้าถึงจากบ้าน/ที่พักอาศัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมาคือห้องเรียนคณะ/ภาควิชา ร้อยละ 33.50 และห้องสมุดของมหาวิทยาลัย ร้อยละ 30.75 ซึ่งในการใช้งานส่วนใหญ่นักศึกษาเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านระบบเครือข่าย 3G/4G ผ่านแพ็คเกจโทรศัพท์เคลื่อนที่ของตนเองมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 64.75 รองลงมาคือระบบอินเทอร์เน็ตหรือ WIFI ของที่บ้าน ร้อยละ 22.00 และ ระบบ WIFI ของสถาบันการศึกษา ร้อยละ 12.25 โดยแต่ละวันมีวัตถุประสงค์ในการเข้าถึงด้านการบันเทิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ร้อยละ 25.00 และด้านการศึกษา ร้อยละ 15.00 สำหรับความถี่ที่เข้าถึงการใช้งานเพื่อการศึกษา นั้น พบว่า ระหว่าง 3-5 ชั่วโมง คิดเป็น ร้อยละ 49.75 ระหว่าง 6-8 ชั่วโมง ร้อยละ 21.50 และน้อยกว่า 3 ชั่วโมง ร้อยละ 14.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ประสพการณ์และปัญหาจากการเรียนการสอนออนไลน์แบบอีเลิร์นนิง

ประสพการณ์และปัญหาจากการเรียนการสอนออนไลน์แบบอีเลิร์นนิง	ร้อยละ
1. จำนวนของนักศึกษาที่เคยลงทะเบียนเรียนออนไลน์ผ่านระบบอีเลิร์นนิงของมหาวิทยาลัย	70.50
1) เคย	29.50
2) ไม่เคย	
2. (หากเคยเรียน) สาเหตุในการเรียนออนไลน์ผ่านระบบอีเลิร์นนิง	

ประสบการณ์และปัญหาจากการเรียนการสอนออนไลน์แบบอีเลิร์นนิง	ร้อยละ
1) อาจารย์มอบหมายให้เข้าเรียนในรายวิชา	82.97
2) ต้องการศึกษาค้นหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเองนอกเหนือจากในห้องเรียน	24.46
3) เพื่อนแนะนำให้เรียน	7.45
4) ไม่สามารถเข้าเรียนในชั้นเรียนปกติได้	17.38
3. (หากเคยเรียน) ปัญหาที่พบระหว่างการเรียนด้วยระบบอีเลิร์นนิง	
1) รายวิชาในระบบอีเลิร์นนิงมีจำนวนน้อย และยังไม่ครอบคลุมทุกรายวิชาในหลักสูตร	39.94
2) เนื้อหาและหลักสูตรไม่ตรงกับความต้องการที่จะเรียน	19.50
3) รูปแบบของการนำเสนอเนื้อหาบทเรียนขาดความน่าสนใจ	43.97
4) ไม่สามารถเข้าเรียนในหลักสูตรหรือรายวิชาที่ต้องการเรียนได้ หากไม่ได้ลงทะเบียนเรียนในรายวิชานั้น	25.88
4. ปัญหาที่พบระหว่างการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยเพื่อประโยชน์ในการเรียนการสอนออนไลน์แบบอีเลิร์นนิง	
1) ความล่าช้าในการเชื่อมต่อและใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	71.98
2) ความไม่เสถียรภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ทำให้การเรียนหยุดชะงักและไม่ต่อเนื่อง	58.86
3) จุดให้บริการเครือข่ายไร้สาย (WIFI) ของมหาวิทยาลัย ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ใช้งาน	37.23
4) สัญญาณอินเทอร์เน็ตลំบ่อม	34.39
5) เครื่องคอมพิวเตอร์ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตมีจำนวนไม่เพียงพอ	17.73
โดยรวม	100

จากตารางที่ 3 พบว่า นักศึกษาที่มีประสบการณ์ในการเรียนออนไลน์ผ่านระบบอีเลิร์นนิง นั้น คิดเป็นร้อยละ 70.50 และไม่เคยเรียน คิดเป็นร้อยละ 29.50 ส่วนสาเหตุที่เลือกเรียน เนื่องจาก อาจารย์มอบหมายให้เข้าเรียนในรายวิชา สูงสุด คิดเป็นร้อยละ 82.97 ต้องการศึกษาค้นหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเองนอกเหนือจากในห้องเรียน ร้อยละ 24.46 และไม่สามารถเข้าเรียนในชั้นเรียนปกติได้ ร้อยละ 17.38 ตามลำดับ สำหรับปัญหาที่พบจากการเรียนด้วยอีเลิร์นนิง พบว่า รูปแบบการนำเสนอเนื้อหาบทเรียนขาดความน่าสนใจ สูงสุด คิดเป็นร้อยละ 43.97 รองลงมาคือรายวิชาในระบบอีเลิร์นนิงมีจำนวนน้อย ยังไม่ครอบคลุมทุกรายวิชาในหลักสูตร ร้อยละ 39.94 และไม่สามารถเข้าเรียนในหลักสูตรหรือรายวิชาที่ต้องการเรียนได้ หากไม่ได้ลงทะเบียนเรียนในรายวิชานั้น ร้อยละ 25.88 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่พบระหว่างการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยเพื่อ

ประโยชน์ในการเรียนการสอนออนไลน์แบบอีเลิร์นนิง พบว่า มีความคิดเห็นต่อความล่าช้าในการเชื่อมต่อและใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ร้อยละ 71.98 รองลงมาคือ ความไม่เสถียรภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ทำให้การเรียนหยุดชะงักและไม่ต่อเนื่อง ร้อยละ 58.86 และจุดให้บริการเครือข่ายไร้สาย (WIFI) ของมหาวิทยาลัย ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ใช้งาน ร้อยละ 37.23

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

รายการ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเพียงพอของจำนวนคอมพิวเตอร์	3.45	0.99	ปานกลาง
2. ความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อการใช้งาน/เรียนรู้ (Hardware)	3.48	0.93	ปานกลาง
3. ความพร้อมของการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ (Software)	3.57	0.88	มาก
4. ความเร็ว/ความพร้อมของการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.34	0.96	ปานกลาง
5. การให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย เป็นไปอย่างครอบคลุมทั่วถึง	3.26	1.00	ปานกลาง
6. สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้	3.54	0.92	มาก
7. การให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	3.40	1.01	ปานกลาง
8. ความพึงพอใจต่อการใช้ประโยชน์จากบริการด้าน ICT	3.60	0.90	มาก
โดยรวม	3.45	0.96	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.45$, SD. = 0.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน 3 ลำดับแรก พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อการใช้ประโยชน์จากบริการด้าน ICT อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.60$, SD. = 0.90) รองลงมาด้านความพร้อมของการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ (Software) อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$, SD. = 0.88) และด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$, SD. = 0.92) ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาความต้องการการศึกษาแบบเปิดและการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการศึกษาแบบเปิด

ผู้วิจัยทำการศึกษาความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อการศึกษาแบบเปิด และความต้องการต่อสิ่งสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อใช้ประโยชน์ตามแนวทางการศึกษาแบบเปิด สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ตารางที่ 5 ความต้องการการศึกษาแบบเปิดและการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการศึกษาแบบเปิด

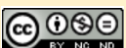
ความต้องการการศึกษาแบบเปิดและการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการศึกษาแบบเปิด	ร้อยละ
1. จำนวนของการรู้จักการเรียนออนไลน์แบบเปิดประเภทระบบ MOOC	
1) รู้จัก	30.75
2) ไม่รู้จัก	69.25
2. (หากรู้จัก) รู้จักได้อย่างไร	
1) รู้จักจากอาจารย์มอบหมายงานให้	69.91
2) รู้จักจากการสนใจเรียนรู้ด้วยตนเอง	9.50
3) รู้จักจากการที่เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ	6.50
3. (หากรู้จัก) การมีประสบการณ์จากการลงทะเบียนเรียนรายวิชาในระบบ MOOC	
1) รู้จักแต่ไม่มีประสบการณ์ในการเข้าเรียน	65.85
2) รู้จักและมีประสบการณ์ในการเข้าเรียน	34.15
4. หากเคยมีประสบการณ์ในการเข้าเรียน ท่านเข้าเรียนจากระบบที่มีผู้ให้บริการใดบ้าง	
1) Thai Mooc	51.22
2) Chula Mooc	18.69
3) Mahidol Mooc	10.57
4) Coursesara	7.31
5) Udacity	2.00
6) edX	1.50
7) Khan	2.44
8) Future Learn	0.50
5. สาเหตุในการลงทะเบียนเรียนรายวิชาในระบบ MOOC	
1) เรียนได้ฟรีโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเรียน และสามารถเรียนที่ไหนก็ได้ที่มีอินเทอร์เน็ต	53.65

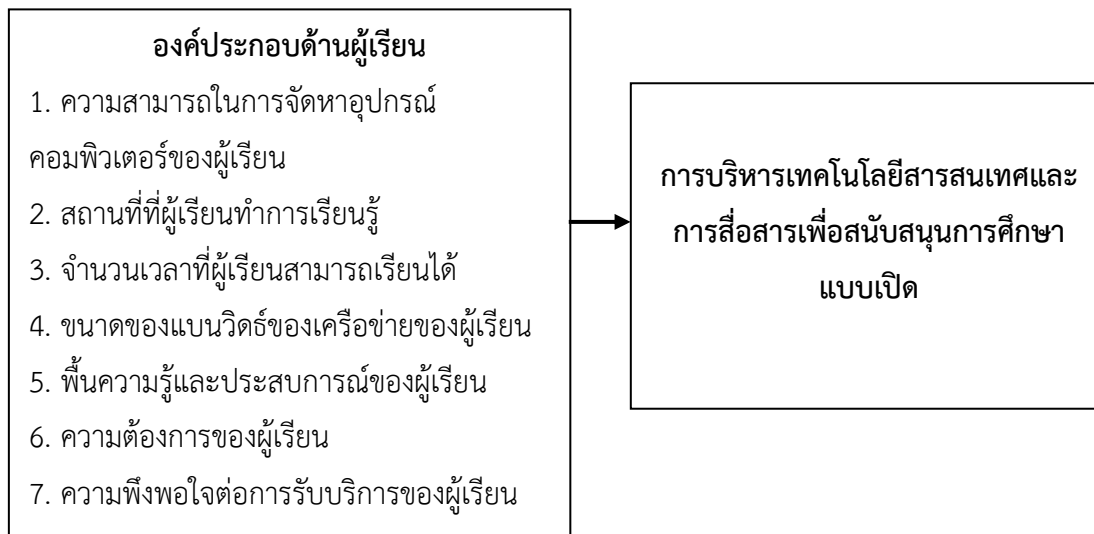
ความต้องการการศึกษาแบบเปิดและการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนการศึกษาแบบเปิด	ร้อยละ
2) มีรายวิชาให้เลือกเรียนหลากหลายทั้งในและต่างประเทศ และสามารถเลือกเรียนเฉพาะรายวิชาที่สนใจได้ตามใจชอบ	29.26
3) ไม่ได้เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยที่ให้บริการระบบ MOOC ก็สามารถเข้าเยี่ยมชมหรือลงทะเบียนเรียนได้	20.32
4) สามารถเรียนรู้และทบทวนบทเรียนได้ด้วยตนเอง เมื่อไหร่ก็ได้ตามที่ต้องการ	
5) ต้องการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในชั้นเรียนของตน	30.89
6) ต้องการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน	17.89
7) ต้องการได้รับการพัฒนาวิชาชีพจากภายนอกสถาบัน	15.44
	10.57
6. หากมหาวิทยาลัยราชภัฏจัดให้มีการเรียนด้วยระบบ MOOC เพื่อเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน ความต้องการของนักศึกษาที่อยากจะเรียน	
1) ต้องการ	77.25
2) ไม่ต้องการ	22.75
7. (หากต้องการ) ระบบ MOOC ที่นักศึกษาสนใจอยากจะเรียนและแสวงหาความรู้มากที่สุด	
1) เป็นรายวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย	19.50
2) เป็นหลักสูตรระยะสั้นที่สามารถนำไปพัฒนาสมรรถนะในการทำงานและใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้	74.25
3) ไม่แน่ใจ	6.25
8. สิ่งที่ต้องการได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเพื่อประโยชน์ในการศึกษาแบบเปิด	
1) ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	80.50
2) ความมีเสถียรภาพของระบบเครือข่ายฯ สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างต่อเนื่อง	66.50
3) จุดให้บริการเครือข่ายไร้สาย (WIFI) ครอบคลุมการใช้งานทั่วทั้งมหาวิทยาลัย	54.50
4) จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ตในจำนวนที่เพียงพอ	34.50
5) การให้บริการซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	
6) การบริการและดูแลแก้ไขปัญหาผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความรวดเร็วและทันต่อการใช้งาน	35.75
	33.25
7) จัดให้มีการพัฒนารายวิชาในระบบ MOOC ครบทุกรายวิชาในหลักสูตร	
8) จัดทำประกาศนียบัตรให้แก่ผู้ที่เรียนจบหลักสูตรระยะสั้นในระบบ MOOC และสามารถนำไปใช้เทียบเคียงจำนวนหน่วยกิตกับการศึกษาในระบบปกติหรืออ้างอิงในการสมัครงานได้	34.50
	44.75

ความต้องการการศึกษาแบบเปิดและการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนการศึกษาแบบเปิด	ร้อยละ
โดยรวม	100

จากตารางที่ 5 พบว่า นักศึกษาจำนวน 400 คน รู้จักการเรียนออนไลน์แบบเปิดประเภทระบบ MOOC คิดเป็นร้อยละ 30.75 ไม่รู้จักร้อยละ 69.25 ส่วนใหญ่รู้จักจากอาจารย์มอบหมายงานให้ร้อยละ 69.91 ทั้งนี้คนที่รู้จักและมีประสบการณ์ในการเรียน คิดเป็นร้อยละ 65.85 และระบบ MOOC ที่นักศึกษารู้จักมากที่สุด คือ Thai MOOC คิดเป็นร้อยละ 51.22 ส่วนสาเหตุในการลงทะเบียนเรียนรายวิชาในระบบ MOOC นั้น พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการเรียนได้ฟรีโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเรียน และสามารถเรียนที่ไหนก็ได้ที่มีอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 53.65 สามารถเรียนรู้และทบทวนบทเรียนได้ด้วยตนเอง เมื่อไหร่ก็ได้ตามที่ต้องการ ร้อยละ 30.89 และมีรายวิชาให้เลือกเรียนหลากหลายทั้งในและต่างประเทศ และสามารถเลือกเรียนเฉพาะรายวิชาที่สนใจได้ตามใจชอบ ร้อยละ 29.26 ทั้งนี้ได้สอบถามความคิดเห็นจากนักศึกษาในประเด็น หากมหาวิทยาลัยราชภัฏจัดให้มีการศึกษาแบบเปิดบนระบบ MOOC เพื่อเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน นักศึกษามีความต้องการหรือไม่ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 77.25 และระบบ MOOC ที่นักศึกษาสนใจอยากเรียนและแสวงหาความรู้มากที่สุด คือ เป็นหลักสูตรระยะสั้นที่สามารถนำไปพัฒนาสมรรถนะในการทำงานและใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้ ร้อยละ 74.25 เป็นรายวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย ร้อยละ 19.50 และอยากให้จัดทำเป็นประกาศนียบัตรให้แก่ผู้ที่เรียนจบหลักสูตรระยะสั้นในระบบ MOOC และสามารถนำไปใช้เทียบเคียงจำนวนหน่วยกิตกับการศึกษาในระบบปกติหรืออ้างอิงในการสมัครงานได้ ร้อยละ 44.75

สำหรับความต้องการบริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาแบบเปิดนั้น พบว่าด้านการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร นักศึกษามีความต้องการในด้านความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.50 รองลงมา ความมีเสถียรภาพของระบบเครือข่ายฯ สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 66.50 และจุดให้บริการเครือข่ายไร้สาย (WIFI) ครอบคลุมการใช้งานทั่วทั้งมหาวิทยาลัย ร้อยละ 54.50 ตามลำดับ





แผนภาพที่ 2 การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการศึกษาแบบเปิด

กล่าวโดยสรุป การจะดำเนินการเกี่ยวกับการเรียนการสอนออนไลน์แบบอีเลิร์นนิงหรือยกระดับจากอีเลิร์นนิงแบบเดิมในรูปแบบ MOOC ให้ประสบความสำเร็จนั้น เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการสร้างคุณค่า ผลตอบแทนของการลงทุน และประโยชน์ของการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่ามากขึ้น จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของอีเลิร์นนิง (E-learning CSFs) นั้น ประกอบด้วย ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านเนื้อหา และปัจจัยด้านคน ซึ่งปัจจัยด้านคน ทั้งในส่วนของผู้เรียนและครูสอน ก็เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้การพัฒนาระบบการเรียนการสอนออนไลน์ของสถาบันอุดมศึกษาให้ดีขึ้น และเหมาะสมกับความคาดหวัง โดยด้านผู้สอน ได้แก่ 1) การรู้สารสนเทศ 2) รูปแบบการสอน 3) ความรู้ความสามารถทางเทคนิคของผู้สอน 4) ความคิดและทัศนคติ และ 5) ความพึงพอใจของอาจารย์ผู้สอน ส่วนด้านผู้เรียน ได้แก่ 1) มุมมองของผู้เรียนที่มีต่อเทคโนโลยี 2) ความรู้ความสามารถทางเทคนิคของผู้เรียน 3) การร่วมมือและมีปฏิสัมพันธ์ของผู้เรียน และ 4) ความพึงพอใจของผู้เรียน อีกทั้งความสำเร็จของการนำอีเลิร์นนิงและทรัพยากรการศึกษาแบบเปิดมาใช้ในการเรียนการสอนสามารถวัดได้ในลักษณะคล้ายคลึงกันกับความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กร ตามหลักการทฤษฎีของ D&M IS Success Model (DeLone, H.W., & McLean, R.E., 2003) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้านที่สำคัญ ได้แก่ ด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านการใช้และความตั้งใจต่อการใช้งานระบบ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ และด้านผลประโยชน์สุทธิ

อภิปรายผลการวิจัย

1. การศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏและความต้องการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการศึกษาแบบเปิด เป็น

ประโยชน์และมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการในแต่ละงานบริการให้ดียิ่งขึ้น และสนับสนุนการศึกษาแบบเปิดให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนที่มีขนาดใหญ่และจำนวนมากได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ผลจากการวิจัยการสำรวจสถานภาพด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ทั้งในด้านความพร้อม การใช้งาน การใช้ประโยชน์ รวมถึงความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการจากความคิดเห็นของนักศึกษา พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นต่อการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.45$, $SD. = 0.96$) เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อการใช้ประโยชน์จากบริการด้าน ICT อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.60$, $SD. = 0.90$) ด้านความพร้อมของการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ (Software) อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$, $SD. = 0.88$) และด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$, $SD. = 0.92$) ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สัญชัย ครอบอุดม และ สุชาติย์ สารทพลกรัง (2558) ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการสารสนเทศ (ICT) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการระบบสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จำนวน 377 คน ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.18$) ด้านการบริหารจัดการและประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.17$) และด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.15$)

2. ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียของมหาวิทยาลัย เป็นข้อมูลสำคัญหนึ่งที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อกำหนดนโยบาย วางแผน ส่งเสริม และพัฒนาเพื่อให้ผู้เรียน ผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งประชาชนสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และเข้าถึงการศึกษาแบบเปิดได้เต็มศักยภาพ โดยผลจากการสำรวจ พบว่า หากมหาวิทยาลัยราชภัฏจัดให้มีการศึกษาแบบเปิด เพื่อเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 77.25 และไม่ต้องการร้อยละ 22.75 ทั้งนี้ นักศึกษาสนใจที่จะเรียนและแสวงหาความรู้ หากพัฒนาเป็นหลักสูตรระยะสั้นที่สามารถนำไปพัฒนาสมรรถนะในการทำงานและใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้ ร้อยละ 63.50 และเป็นรายวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย ร้อยละ 14.00

สำหรับการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการศึกษาแบบเปิด พบว่า มีความต้องการด้านความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.50 รองลงมา ความมีเสถียรภาพของระบบเครือข่ายฯ สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 66.50 และ จุดให้บริการเครือข่ายไร้สาย (WIFI) ครอบคลุมการใช้งานทั่วทั้งมหาวิทยาลัย ร้อยละ 54.50 ตามลำดับ ส่วนความต้องการด้านการศึกษาแบบเปิด นั้น พบว่า อยากให้จัดทำเป็นประกาศนียบัตรให้แก่ผู้ที่



เรียนจบหลักสูตรระยะสั้นบนระบบ MOOC และสามารถนำไปใช้เทียบเคียงจำนวนหน่วยกิตกับการศึกษาในระบบปกติหรืออ้างอิงในการสมัครงานได้ ร้อยละ 44.75

ข้อเสนอแนะ

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และความต้องการต่อการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ควรทำการประเมินโดยแยกเป็นงานบริการแต่ละด้านอย่างชัดเจน เพื่อจะได้รายละเอียดและข้อมูลเชิงลึก เพื่อนำไปปรับปรุงได้อย่างต่อเนื่อง และตรงตามความต้องการมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

เย็น ภู่วรรณ (2559). นวัตกรรมการเรียนการสอนกับการศึกษาระบบ 4.0. *Suranaree Journal of Social Science*. 9 (2), 133-156.

สัณชัย ครอบอุดม และ สุชาติพิศ สาทพลกรัง. (2558). การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศ และการให้บริการสารสนเทศ (ICT) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

Browne, D. (2009). *Open Education Revolution Sharing Nicely*. Sydney.

DeLone, H.W., & McLean, R.E. (2003). The DeLone, H.W., & McLean, R.E. Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. (2003). *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>

Huda, M., Maseleno, A., Atmotiyoso, P., Siregar, M., Ahmad, R., Jasmi, K. & Muhamad, N. (2018). Big Data Emerging Technology: Insights into Innovative Environment for Online Learning Resources. *International Journal of Emerging Technologies in Learning (IJET)*, 13(1), 23-36. Kassel, Germany: International Journal of Emerging Technology in Learning. Retrieved September 6, 2023 from <https://www.learntechlib.org/p/182240/>.

Maryska, M., Doucek, P., & Kunstova, R. (2012). The Importance of ICT Sector and ICT University Education for the Economic Development. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 55, 1060-1068, <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.598>.

OECD. (2020). *Using ICT to support teachers' professional learning*. Retrieved 10 December 2021, from: [https://one.oecd.org/document/EDU/EDPC/SR/RD\(2020\)6/en/pdf](https://one.oecd.org/document/EDU/EDPC/SR/RD(2020)6/en/pdf)

Poovarawan, Y. (2016). Grand challenges in the digital university. *Suranaree Journal of Social Science*, 10(2), 171-188.

-
- Samoylenko, N., Zharko, L., & Glotova, A. (2022). Designing Online Learning Environment: ICT Tools and Teaching Strategies. *Athens Journal of Education*, 9 (1), 49-62. DOI:10.30958/aje.9-1-4
- Wiley, D. (2010). *Open Source, Openness, and Higher Education*. Innovate: Journal of Online Education. 3 (1), <https://scholarsarchive.byu.edu/facpub/289/>
- World Economic Forum and INSEAD. (2015). *The Global Information Technology Report 2015; ICTs for Inclusive Growth*. URL: https://www3.weforum.org/docs/WEF_GITR2015.pdf
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Edition, Harper and Row, New York.
- Yeung, M.W.L., & Yau, A.H.Y. (2002). A thematic analysis of higher education students' perceptions of online learning in Hong Kong under COVID-19: Challenges, strategies and support. *Educ Inf Technol*. 27, 181–208. <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10656-3>