

การพัฒนาระบบสารสนเทศทางการศึกษาตามความต้องการ จำเป็นของนักศึกษา วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

Development Education of Information Systems for The Assessment of Needs Services in Southeast Bangkok College

ธิปไตย โสถิตวรณ์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนาโดยวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ประเมินความต้องการจำเป็นในการใช้บริการสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษา 2) วิเคราะห์ความแปรปรวนพหุของความต้องการจำเป็นในการใช้บริการสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษา 3) วิเคราะห์ศักยภาพของสถาบันในการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษาแก่นักศึกษابนฐานขององค์ประกอบความต้องการจำเป็น และ 4) พัฒนาระบบการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษาตามความต้องการจำเป็นแก่นักศึกษา และศักยภาพของสถาบันกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาในภาคเรียนที่ 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) และใช้ดัชนีจัดลำดับ

ความสำคัญของความต้องการ (Priority Needs Index : PNImodified) ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความต้องการจำเป็นในการใช้บริการสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษา มีความต้องการจำเป็นในระบบบริการวิชาชีพมากที่สุด และระบบที่มีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด คือ ระบบการเงินและทุนการศึกษา 2) ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุของความต้องการจำเป็นในการใช้บริการสารสนเทศทางการศึกษา เปรียบเทียบตามข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาไม่แตกต่างกัน 3) ศักยภาพการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษา ผู้บริหารมีนโยบายโดยคำนึงถึงความพร้อมทางด้านอุปกรณ์สำหรับการใช้งานและการให้บริการนักศึกษา ตลอดจนความสามารถของนักศึกษาในการใช้งานระบบสารสนเทศที่มีอยู่ และมีการพัฒนาระบบการให้บริการนักศึกษาออนไลน์ตามแนวนโยบายของวิทยาลัยที่จะพัฒนาให้มีการใช้ระบบ Information and Communication Technology : ICT มากขึ้น และ 4) ผลการพัฒนาระบบการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดด้านการใช้งานรองลงมาเป็นด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านการออกแบบการใช้งานตามลำดับ

คำสำคัญ : การวิจัยและพัฒนา , การประเมินความต้องการจำเป็น , ระบบสารสนเทศทางการศึกษา



ABSTRACT

The objectives of this research

1. To analyses the potential of the Institute to extend educatinal 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 : PNImodified). 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

ในช่วง 50 ปีที่ผ่านมาของการพัฒนาโลกในวงการวิชาการ การวางแผนและองค์การระหว่างประเทศ ที่เสนอ ยุทธศาสตร์พัฒนาแนวต่างๆ ได้พบว่าในระยะแรกๆ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา ล้วนแต่มุ่งไปทางภาคปฏิบัติที่เน้นแต่ ด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ การเงิน และสร้างวัตถุ/เทคโนโลยี ซึ่งปัจจุบันยังคงเป็นเช่นนั้น (ปริษา เปี่ยมพงศ์สานต์, 2548) เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการดำรง ชีวิตประจำวันของคนทั่วโลก การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยี สารสนเทศด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ช่วยอำนวยความสะดวก ต่อกิจกรรมต่างๆ ของมนุษย์ คอมพิวเตอร์ ถูกนำมาใช้ใน องค์กรต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และ ตรงตามความต้องการใช้งาน รวมถึงการนำมาพัฒนางานต่างๆ ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการสื่อสารโทรคมนาคมช่วย อำนวยความสะดวกในการส่งผ่านข้อมูลข่าวสาร ให้สามารถ ทำได้โดยสะดวก รวดเร็ว ลดข้อจำกัดในเรื่องของระยะทาง เวลา และสถานที่ นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศยังมีบทบาท ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้าน ทั้งด้านสังคมที่ เปลี่ยนจากสังคมอุตสาหกรรมมาเป็นสังคมสารสนเทศ ระบบ เศรษฐกิจทั่วโลกเกิดการเปลี่ยนแปลงจากระบบเศรษฐกิจ ภายในประเทศ เป็นระบบเศรษฐกิจของโลกที่เชื่อมโยงกับ ทุกประเทศ เกิดความเชื่อมโยงทางสารสนเทศเป็นกระแส โลกาภิวัตน์ จึงอาจกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาท ที่สำคัญต่อทุกวงการ มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงโลกด้านความ เป็นอยู่ สังคม เศรษฐกิจ การศึกษา การแพทย์ เกษตรกรรม อุตสาหกรรม การเมือง ตลอดจนการวิจัยและการพัฒนา ต่างๆ (นิภาพร ไผ่ขาว, 2553) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ในงานอีกด้านหนึ่งซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร ของประเทศ และได้รับความใส่ใจเป็นอย่างมากคือ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานด้านการศึกษา ซึ่งได้ถูกนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน เช่น การสอน ผ่านสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบวิดีโอเทเลคอนเฟอเรนซ์ ระบบวิดีโอออนดีมานด์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษา ยังมีลักษณะเป็น

ไปอย่างอิสระทำให้ขาดความเป็นเอกภาพ ประกอบกับ ขาดความพร้อมทั้งด้านงบประมาณ บุคลากร และอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ อันได้แก่ ปัญหาการผลิตข้อมูล ปฏิสัมพันธ์ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนตามที่ผู้ต้องการใช้ ปัญหา การจัดเก็บข้อมูลทุติยภูมิ ปัญหาการประสานงานเครือข่าย รวมทั้งปัญหาการดำเนินงานสารสนเทศ ปัญหาต่างๆ เหล่านี้ ส่งผลไปถึงการจัดการศึกษาที่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นการวิจัย กับนวัตกรรมทางการศึกษามีความเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงกัน การนำเอานวัตกรรมทางการศึกษามาปฏิบัติจำเป็นต้องมี การวิจัยทั้งก่อนและหลังการนำมาใช้ ซึ่งเป็นเรื่องที่ว่าจำเป็น เพราะฉะนั้นผู้ที่อยู่ในวงการการศึกษา ควรให้ความสนใจใน เรื่องนวัตกรรมทางการศึกษาการวิจัยและประเมินคุณภาพ การศึกษา (อุทัย ดุลยเกษม, 2550)

วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก เป็นสถาบันการศึกษา เอกชนเปิดดำเนินการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา โดยเปิดสอนในระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท มีปณิธานในการดำเนินงานเพื่อสร้างคนไทยให้เป็นมนุษย์ ที่มีศักยภาพ และมีสมรรถนะสูงในระดับสากล โดยเฉพาะ ในศาสตร์ที่วิทยาลัยเปิดดำเนินการ โดยการพัฒนาศักยภาพ ของคณาจารย์ ทรัพยากร เพื่อการเรียนการสอน การวิจัย และเทคโนโลยีเพื่อการจัดการการศึกษาที่มีคุณภาพและ มาตรฐานสูงแก่ประชาชน โดยเฉพาะเรื่องของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการ จึงควรมีการศึกษาความ ต้องการจำเป็นและรูปแบบการใช้งานจากนักศึกษา ซึ่งเป็นผู้ใช้ เพื่อให้ระบบที่ถูกพัฒนาขึ้นมาสามารถตอบสนองความ ต้องการของนักศึกษาได้อย่างแท้จริง และมีการใช้อย่าง แพร่หลาย ซึ่งจะทำให้รูปแบบการเรียนการสอนและการให้บริการ นักศึกษาของวิทยาลัยเปลี่ยนไปในทิศทางที่มีคุณภาพ มากขึ้น

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศทางการศึกษาตามความ ต้องการจำเป็นของนักศึกษาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก โดยการประเมินความต้องการจำเป็นของนักศึกษาในการใช้

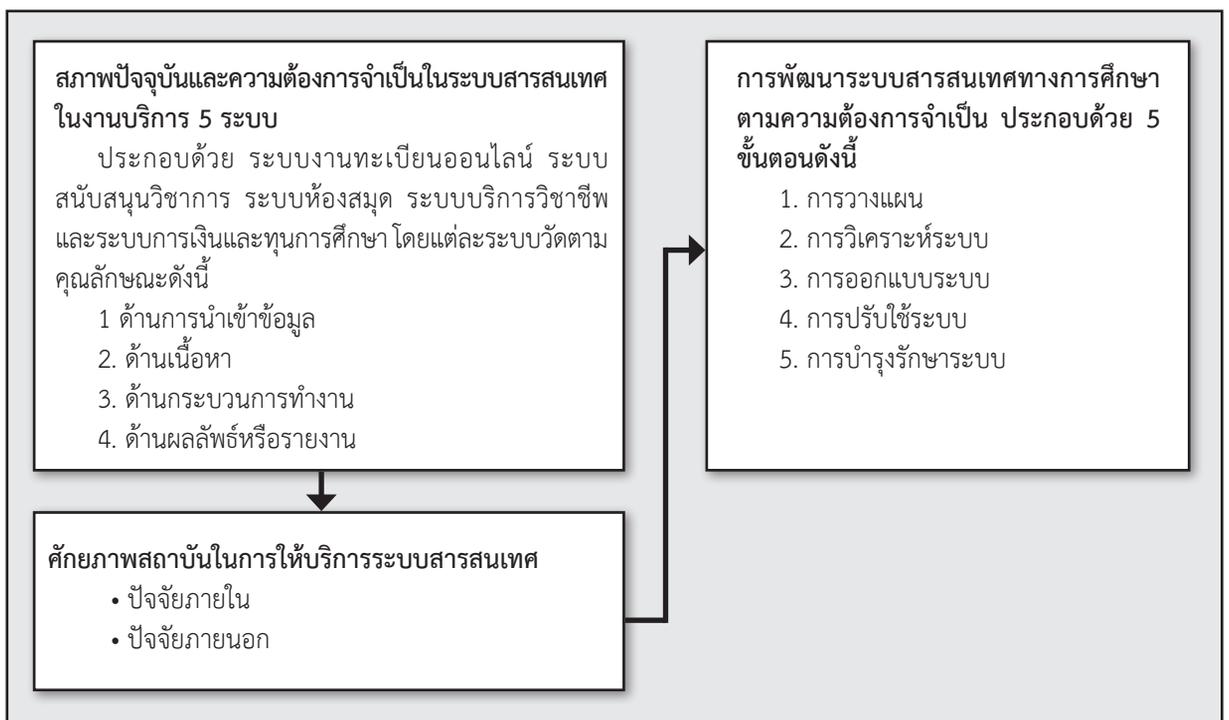


บริการสารสนเทศทางการศึกษาของวิทยาลัย และนำผลการประเมินมาพัฒนาระบบสารสนเทศต้นแบบที่จะนำไปสู่การนำไปใช้ในวิทยาลัยต่อไป ซึ่งเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ สารสนเทศทางการศึกษาของวิทยาลัย ที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษา รวมถึงการส่งเสริมให้นักศึกษาของวิทยาลัยสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นประโยชน์ต่อตนเองได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

กรอบแนวคิดในการวิจัย



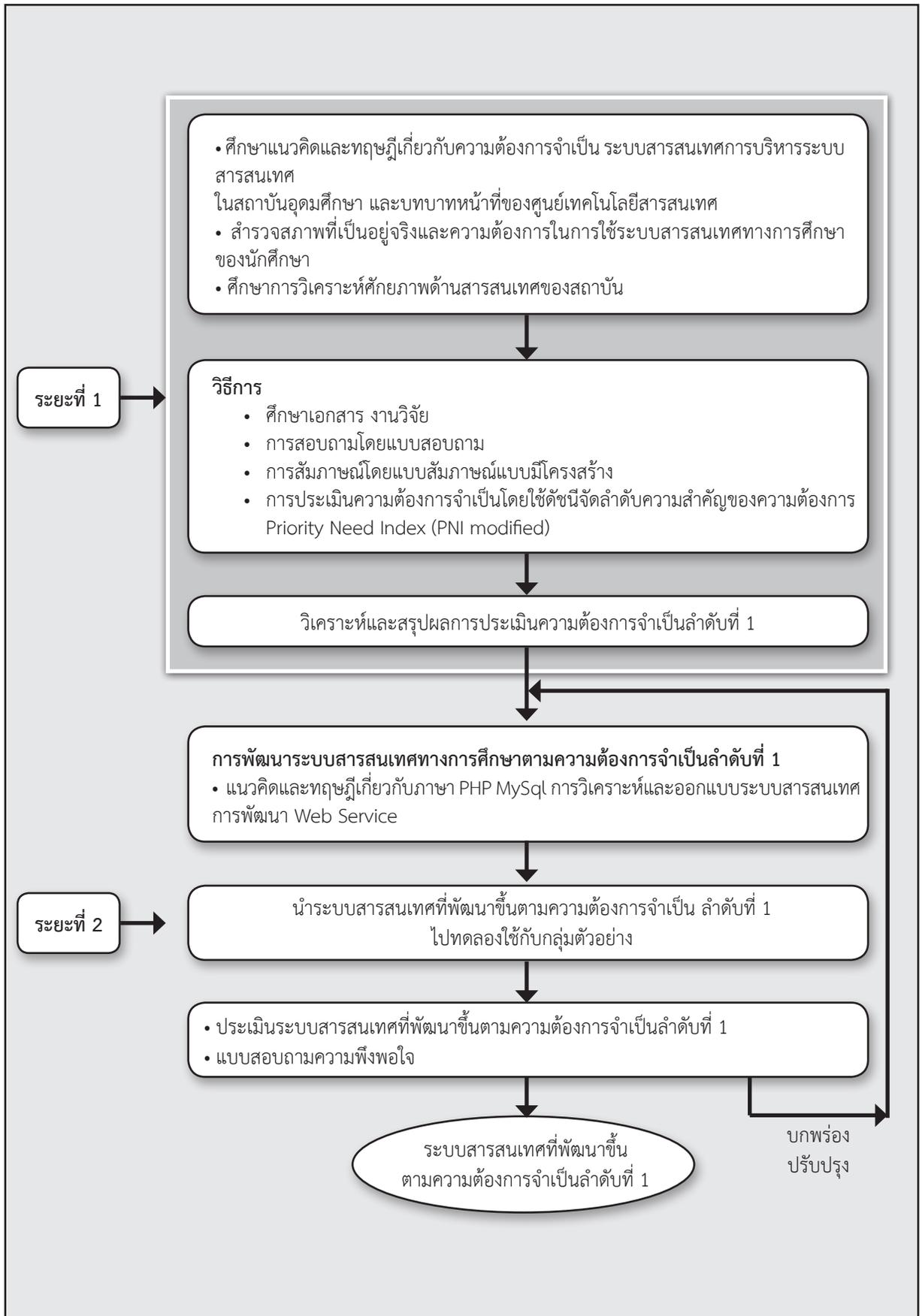
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

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

ระยะที่ 1 การประเมินความต้องการจำเป็นในการใช้บริการสารสนเทศทางการศึกษา

ระยะที่ 2 การพัฒนาระบบสารสนเทศทางการศึกษาตามความต้องการจำเป็นของนักศึกษา



ระยะที่ 1 การประเมินความต้องการจำเป็นระบบสารสนเทศ ในการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษาในภาคเรียนที่ 3 ปีการศึกษา 2553 ในวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก มีจำนวนนักศึกษา 1,799 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 29 พฤศจิกายน 2553) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษาในภาคเรียนที่ 3 ปีการศึกษา 2553 ในวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก ประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 โดยใช้สูตรสำหรับคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 386 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน เพื่อให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความน่าจะเป็นของความถูกต้องในการประมาณค่าพารามิเตอร์มากขึ้นได้มาจากการสุ่มใช้วิธีกำหนดแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ตามสัดส่วนของประชากร

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามสภาพที่เป็นอยู่จริงและความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษา ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยสภาพที่เป็นอยู่จริงในการใช้ระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาเท่ากับ 0.95 และความต้องการใช้ระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาเท่ากับ 0.94

3. วิเคราะห์ความแปรปรวนพหุของความต้องการจำเป็นในการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษา และ วิเคราะห์ความต้องการจำเป็น โดยการจัดลำดับโดยใช้ดัชนีจัดลำดับความสำคัญของความต้องการ Priority Needs Index (PNImodified) เพื่อทราบความต้องการจำเป็นระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษา เลือกความต้องการจำเป็นมีความสำคัญอันดับแรกมาพัฒนาระบบการให้บริการสารสนเทศในระยะที่ 2

4. การวิเคราะห์ศักยภาพด้านสารสนเทศของสถาบันทางการศึกษาแก่นักศึกษาด้วยวิธีการสัมภาษณ์ ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เพื่อศึกษาสภาพความเป็นจริงปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ของระบบสารสนเทศทางการศึกษา มีสภาพการดำเนินงานเป็นอย่างไร ระบบสารสนเทศทางการศึกษาที่ใช้ในปัจจุบันก่อให้เกิดปัญหาอย่างไรต่อ

นักศึกษา นักศึกษามีความต้องการเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการศึกษาอย่างไร เพื่อนำมาวิเคราะห์ศักยภาพของสถาบันในการให้บริการระบบสารสนเทศทางการศึกษาและเป็นแนวทางในการพัฒนาแบบวัดความต้องการจำเป็นของระบบสารสนเทศทางการศึกษา

ระยะที่ 2 การพัฒนาระบบการให้บริการสารสนเทศ

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

1. ประชากรคือนักศึกษาที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2554 ใน วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก ที่มีความสมัครใจที่เข้าร่วมทดลองใช้ระบบสารสนเทศทางการศึกษา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในขั้นตอนนี้เพื่อสอบถามความพึงพอใจในระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาที่พัฒนาขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการต่างๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นโดยใช้สถิติพื้นฐานบรรยายค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
3. การวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุ (MANOVA)
4. การจัดความต้องการจำเป็น โดยใช้ดัชนีจัดลำดับ



ความสำคัญของความต้องการที่มีการปรับ (Priority Needs Index : PNI_{modified}) มีสูตรดังนี้ (สุวิมล ว่องวานิช, 2550)

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

ผลการวิจัย

1. ความต้องการจำเป็นของระบบสารสนเทศทางการศึกษาในภาพรวม พบว่า นักศึกษามีความต้องการจำเป็นมากที่สุดในระบบบริการวิชาชีพ (1.21) รองลงมาคือระบบงานทะเบียนออนไลน์ (0.79) ระบบบริการวิชาการ (0.69) ระบบห้องสมุดออนไลน์ (0.65) และระบบที่มีความต้องการจำเป็นน้อยที่สุดคือ ระบบการเงินและทุนการศึกษา (0.61)

2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนพบความต้องการจำเป็นในการใช้บริการสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาทั้ง 5 ระบบ พบว่า การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการจำเป็นในระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาทั้ง 5 ระบบ จำแนกตามคณะ/สาขาวิชา พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความต้องการจำเป็นในระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาทั้ง 5 ระบบ จำแนกตามคณะ/สาขาวิชา ไม่แตกต่างกัน แสดงว่านักศึกษาที่เรียนคณะ/สาขาแตกต่างกัน มีระดับความต้องการจำเป็นในระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการจำเป็นในระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาทั้ง 5 ระบบ จำแนกตามหลักสูตร/รอบที่ศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความต้องการจำเป็นในระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตร/รอบที่ศึกษา ไม่แตกต่างกัน แสดงว่านักศึกษาที่เรียนหลักสูตร/รอบที่ศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความต้องการจำเป็นในระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการจำเป็นในระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาทั้ง 5 ระบบ จำแนกตามชั้นปี พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความต้องการจำเป็นในระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษา จำแนกตามชั้นปี ไม่แตกต่างกัน แสดงว่านักศึกษาที่เรียนชั้นปีแตกต่างกัน มีระดับความต้องการจำเป็นในระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาไม่แตกต่างกัน

3. การวิเคราะห์ศักยภาพของสถาบันในการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษาแก่นักศึกษابนฐานขององค์ประกอบความต้องการจำเป็น พบว่า วิทยาลัยมีจุดแข็งที่สำคัญทั้งในด้านของแนวทางนโยบายทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารวิทยาลัย บุคลากรผู้ใช้งานและผู้ดูแลระบบสารสนเทศ ความพร้อมทางด้านอุปกรณ์สำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศและการให้บริการนักศึกษา ตลอดจนความสามารถของนักศึกษาในการใช้งานระบบสารสนเทศของวิทยาลัยที่มีอยู่ ซึ่งจากจุดแข็งของวิทยาลัยที่มีอยู่สามารถนำมาใช้ในการแก้ไขจุดอ่อนของวิทยาลัยได้ โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาระบบการให้บริการนักศึกษาเพิ่มเติม โดยการสนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานด้านสารสนเทศของวิทยาลัยเป็นผู้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการใช้งานและปรับแก้ไข ตามความต้องการของหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการนักศึกษา และเป็นพื้นฐานสำหรับการยกระดับการให้บริการของหน่วยงานอื่นๆ ที่ยังไม่ใช้ระบบสารสนเทศในอนาคต

การพัฒนาระบบการให้บริการนักศึกษาออนไลน์ของวิทยาลัย สอดคล้องกับแนวนโยบายของวิทยาลัยที่จะพัฒนาให้มีการใช้ระบบ ICT ภายในวิทยาลัยมากขึ้น พร้อมสู่การปรับเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัย ในขณะที่มีความเหมาะสมกับสภาพสังคมและรูปแบบการใช้ชีวิต (Lifestyle) ของคนในสังคมและของนักศึกษาของวิทยาลัย ซึ่งจะส่งผลให้การใช้งานมีความแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับใช้งานของนักศึกษา ในขณะที่เดียวกันก็ช่วยลดต้นทุน และขั้นตอนการให้บริการหน่วยงานได้มาก การวางแผนการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานบริการต่างๆ ของวิทยาลัยก็จะสามารถทำได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

4. การพัฒนาระบบการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษา บนฐานของความต้องการจำเป็นแก่นักศึกษา และศักยภาพของสถาบัน พบว่า หลังจากการประเมินความต้องการจำเป็นของระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาใน 5 ระบบ ผลปรากฏว่านักศึกษามีความต้องการจำเป็นระบบสารสนเทศในด้านระบบบริการวิชาชีพเป็นลำดับที่ 1 ซึ่ง ผู้วิจัยเลือกจึงเลือกพัฒนาระบบบริการวิชาชีพ หลังจากทำการพัฒนาระบบบริการวิชาชีพ ผู้วิจัย



ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของระบบสารสนเทศโดยแบบสอบถามความพึงพอใจของระบบสารสนเทศตามความต้องการจำเป็นลำดับที่ 1 (ระบบบริการวิชาชีพ) พบว่า ผู้ใช้บริการทั้งหมด 40 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.50 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะบริหารธุรกิจสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 25.00 โดยที่นักศึกษาส่วนใหญ่กำลังศึกษาในหลักสูตรต่อเนื่องภาควันอาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 37.75 ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 37.50 โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการใช้งานมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านการออกแบบตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

1. นักศึกษามีความต้องการจำเป็นระบบบริการวิชาชีพมากที่สุดทั้งในภาพรวมและจำแนกตาม เพศ คณะ/สาขาวิชา หลักสูตร/รอบการศึกษา และชั้นปี ส่วนระบบที่มีความต้องการจำเป็นน้อยสุดคือ ระบบการเงินและทุนการศึกษา
2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุเพื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการจำเป็นในระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาทั้ง 5 ระบบ จำแนกตามคณะ/สาขาวิชาตามหลักสูตร/รอบที่ศึกษา ตามชั้นปี พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความต้องการจำเป็นในระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษา ทั้ง 5 ไม่แตกต่างกัน แสดงว่านักศึกษา มีระดับความต้องการจำเป็นในระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาไม่แตกต่างกัน
3. การวิเคราะห์ศักยภาพของวิทยาลัยมีจุดแข็งที่สำคัญทั้งในด้านของแนวทางนโยบาย ผู้ใช้งานและผู้ดูแลระบบ รวมถึงอุปกรณ์สำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศและการให้บริการนักศึกษา โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาระบบการให้บริการนักศึกษาเพิ่มเติม โดยการสนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานด้านสารสนเทศของวิทยาลัยเป็นผู้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการใช้งานและปรับแก้ไข ตามความต้องการของหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการนักศึกษา และเป็นพื้นฐานสำหรับการยกระดับการให้บริการ

ของหน่วยงานอื่นๆ ที่ยังไม่ใช้ระบบสารสนเทศในอนาคต

4. การพัฒนาระบบการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษา ผลปรากฏว่านักศึกษามีความต้องการจำเป็นระบบสารสนเทศในด้านระบบบริการวิชาชีพเป็นลำดับที่ 1 ผู้วิจัยได้พัฒนาระบบบริการวิชาชีพ และทำการประเมินความพึงพอใจของระบบสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการทั้งหมด 40 คน มีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย ด้านการใช้งานมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านการออกแบบตามลำดับ

อภิปรายผล

1. ระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาตามสภาพที่เป็นอยู่จริงพบว่า ระบบสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก ที่มีการให้บริการแก่นักศึกษาอยู่ในปัจจุบันนั้น นักศึกษามีความพึงพอใจในระบบห้องสมุดออนไลน์มากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการศึกษาของนักศึกษาจะมีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าข้อมูล ซึ่งสำนักวิทยบริการ เป็นศูนย์รวมของของตำราเอกสาร ตลอดจนสื่อโสตทัศนศึกษา ที่ครอบคลุมในทุกคณะสาขา และรายวิชาที่วิทยาลัยเปิดทำการเรียนการสอน โดยสำนักวิทยบริการได้มีการเปิดระบบห้องสมุดออนไลน์เพื่อให้บริการการสืบค้นข้อมูล และทรัพยากรต่างๆ ที่มีให้บริการ ตลอดจนนักศึกษาสามารถทำการยืม-คืน หนังสือที่ยืมไปจากห้องสมุดผ่านทางระบบออนไลน์ได้ด้วย นอกจากนี้สำนักวิทยบริการยังได้ทำการพัฒนาไปสู่การเป็นห้องสมุดมีชีวิต ซึ่งทำให้การเข้าใช้บริการห้องสมุดทั้งสถานที่จริง และผ่านระบบมีความสะดวก และน่าสนใจมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับปณิธานและวัตถุประสงค์ของสำนักวิทยบริการ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก ซึ่งมีปณิธานมุ่งมั่นเป็นแหล่งรวบรวมจัดเก็บและพัฒนาพร้อมให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพแก่ผู้ใช้บริการ และมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญประการหนึ่งคือ การให้บริการวิชาการแก่หน่วยงานภายในภายนอก ชุมชนนอกจากนี้ ตามแผนการดำเนินการของสำนักวิทยบริการ มีการมุ่งมั่นพัฒนาไปสู่การเป็น e-Library โดยมีการพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และการสร้างระบบเครือข่ายระหว่างห้องสมุดของมหาวิทยาลัยต่างๆ



2. ความต้องการจำเป็นของระบบสารสนเทศทางการศึกษานักศึกษา พบว่านักศึกษส่วนใหญมีความต้องการระบบบริการวิชาชีพ มากเป็นอันดับหนึ่ง โดยเมื่อพิจารณาตามเพศ คณะ/สาขาวิชา หลักสูตร/รอบที่ศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา ก็พบว่าส่วนใหญมีความต้องการระบบบริการวิชาชีพมากที่สุดเช่นกัน ยกเว้นในส่วนของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นนักศึกษาที่เข้าศึกษาใหม่และยังเหลือเวลาศึกษาอีกหลายปีก่อนที่จะสำเร็จการศึกษา ทำให้มีความต้องการเกี่ยวกับระบบที่เกี่ยวข้องกับการศึกษามากกว่า ผลการวิจัยซึ่งพบว่านักศึกษามีความต้องการระบบบริการวิชาชีพมากที่สุดนั้น สอดคล้องกับ ผลการสัมภาษณ์ นักศึกษาในประเด็นด้านความต้องการจำเป็นของระบบสารสนเทศทางการศึกษานักศึกษา ซึ่งนักศึกษาให้ความเห็นว่าวิทยาลัยควรมีการพัฒนาสารสนเทศด้านอื่นๆ เพิ่มเติมจากระบบที่มีอยู่และเป็นระบบที่นอกเหนือจากระบบที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยระบบที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพและการจัดหางานเป็นระบบสารสนเทศด้านหนึ่งที่นักศึกษามีการแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษามีความต้องการรับทราบข้อมูลแหล่งงานซึ่งมีความน่าเชื่อถือได้ นอกจากนี้ นักศึกษาหลายคนที่มีแม้จะศึกษาอยู่ระดับชั้นปีที่ 1 ก็มีความสนใจทำงานนอกเวลาในช่วงที่ไม่มีเรียน อีกทั้งปัจจุบันวิทยาลัยมีการจ้างงานเกี่ยวกับการประกาศรับสมัครงานส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะของการติดประกาศตามบอร์ดประชาสัมพันธ์เท่านั้น ดังนั้น ข้อมูลเกี่ยวกับวิชาชีพจึงถือเป็นข้อมูลที่มีความจำเป็นกับนักศึกษาซึ่งนักศึกษามีความต้องการจำเป็น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิษฐา พงษ์ญาติ (2551 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษารื่อง การประเมินความต้องการจำเป็นด้านการจัดบริการในการพัฒนานิสิตของนิสิตชั้นปีที่ 1 ระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยพบว่าความต้องการจำเป็นในการพัฒนานิสิตโดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีค่า PNI Modified เท่ากับ .366 โดยเรียงจากน้อยไปหามากได้ดังนี้ 1) ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนิสิต 2) ด้านการบริการแนะแนวและให้คำปรึกษา 3) ด้านการบริการด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต 4) ด้านการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพ

และ 5) ด้านการบริการส่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียน โดยนิสิตภาคปกติและภาคพิเศษมีความต้องการจำเป็นด้านการบริการในการพัฒนานิสิตที่แตกต่างกันออกไปอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ ความต้องการจำเป็นของนักศึกษาในระบบงานบริการวิชาชีพนั้น ยังสอดคล้องกับแผนการพัฒนามหาวิทยาลัย ซึ่งวิทยาลัยมีแนวความคิดที่จะจัดตั้งศูนย์แนะแนวการศึกษา ซึ่งมีหน้าที่หลักในการแนะแนวการศึกษา และแนะแนวอาชีพ และการมีงานทำของนักศึกษา เป็นศูนย์ที่ให้ข้อมูลและบริการให้คำปรึกษาเพื่อให้บัณฑิตอยู่ในตลาดแรงงานได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งถ้าวิทยาลัยสามารถพัฒนาระบบบริการข้อมูลอาชีพให้เป็นระบบสารสนเทศที่ให้บริการผ่านระบบ Internet ผ่านทางหน้า Webpage ของวิทยาลัย ก็จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการจำเป็นของนักศึกษาได้

3. ศักยภาพของวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอกในการให้บริการสารสนเทศทางการศึกษานักศึกษาพบว่า วิทยาลัยมีการจัดซื้อระบบสารสนเทศเข้ามาเพื่อใช้ในการให้บริการแก่นักศึกษา รวมถึงการจัดสรรอุปกรณ์และการจัดโครงสร้างของระบบสารสนเทศภายในวิทยาลัยทั้งหมด ซึ่งระบบงานบริการหลักของวิทยาลัยที่มีให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีเนื้อหาสาระที่ครอบคลุมต่อความต้องการ นอกจากนี้ จากผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารมีความต้องการที่จะตัดสินใจในการบริหารโดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศ แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารในปัจจุบันเห็นความสำคัญของการมีข้อมูลและสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ในการบริหาร การวางแผนและการตัดสินใจ สอดคล้องกับแนวทางของ วีระ สภากิจ (2539:8) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะนอกจากจะใช้ระบบสารสนเทศในการวางแผนการควบคุมการทำงาน และประกอบการตัดสินใจอย่างถูกต้องแล้ว ยังนำไปสู่ความเปลี่ยนแปลงทางแนวความคิด และสร้างทางเลือกใหม่ๆ ด้วย และยังพบว่าผู้ให้บริการด้านสารสนเทศมีปัญหาการจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในวิทยาลัย คือ หน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศ มีทรัพยากรบุคคลที่ชำนาญในระบบสารสนเทศไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า ในวิทยาลัยยังขาดบุคลากรด้านนี้โดยตรง



จึงต้องอาศัยอาจารย์ที่สอนวิชาทางด้านคอมพิวเตอร์หรืออาจารย์ที่มีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์มาเป็นผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจารย์ที่รับผิดชอบงานนี้ต้องทำหน้าที่สอนและปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบทางการศึกษาด้านระบบสารสนเทศอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทวนทอง เขาวีร์ติพงษ์ และสมชัย วงษ์นายะ (2553 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง สภาพการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถาบันราชภัฏ พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้านสารสนเทศมีความคิดเห็น ที่สอดคล้องกันว่า ปัญหาการจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารส่วนใหญ่มักมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความเห็นตรงกันว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านสารสนเทศมีภาระงานด้านอื่นมาก ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานด้านสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบุคลากรด้านข้อมูลและสารสนเทศไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการใช้ประโยชน์จากงานวิจัย

1. ควรนำผลการประเมินความต้องการจำเป็นของระบบสารสนเทศทางการศึกษานักศึกษา ไปพัฒนาต่อยอดจากระบบสารสนเทศทางวิชาชีพที่ได้สร้างขึ้นตามงานวิจัยนี้ และนำไปใช้ในการให้บริการนักศึกษา เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ และเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่นักศึกษาจะสามารถหาตำแหน่งงานที่เหมาะสม ปลอดภัย เชื่อถือได้ ผ่านระบบที่ได้รับการดูแลโดยวิทยาลัย

2. วิทยาลัยควรพัฒนาระบบสารสนเทศทางการศึกษา ที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการ และครอบคลุมความต้องการของนักศึกษาให้มากขึ้น โดยอาจพิจารณาจากผลการวิจัยในส่วนของระบบสารสนเทศตามสภาพที่เป็นอยู่จริงพร้อมทั้งดำเนินการส่งเสริมให้นักศึกษาสามารถใช้ระบบสารสนเทศได้และมีความนิยมใช้อย่างแพร่หลาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและการทำงานของวิทยาลัย

3. วิทยาลัยดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศทางการศึกษานักศึกษาให้สอดคล้องกับสถานะของนักศึกษา เช่น นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่มีความแตกต่างกัน จะมีความต้องการในระบบบริการที่แตกต่างกันออกไป

ดังที่ปรากฏตามผลการวิจัยนี้ เป็นต้น

4. ควรนำระบบสารสนเทศทางการศึกษาด้านอื่นๆ ที่มีระดับความต้องการจำเป็นรองลงมา มาพัฒนาเป็นระบบที่ให้บริการนักศึกษาของวิทยาลัยในโอกาสต่อไป เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศทางการศึกษาให้ครอบคลุมต่อความต้องการจำเป็นของนักศึกษาทั้งหมด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การประเมินความต้องการจำเป็นของนักศึกษานั้นสามารถทำการประเมินโดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับระบบสารสนเทศที่มีอยู่แล้ว เพื่อหาข้อบกพร่องของระบบที่ดำเนินการอยู่และนำมาแนวทางในการพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้น



เอกสารอ้างอิง

- ชนิษฐา พงษ์ญาติ. (2551). การประเมินความต้องการจำเป็นด้านการจัดบริการในการพัฒนานิสิตของนิสิต ชั้นปีที่ 1
ระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทวนทอง เขาวงกิตพงศ์ และสมชัย วงษ์นายะ.(2553). รายงานวิจัยเรื่องสภาพการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร
ของสถาบันราชภัฏ. 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 ว่องวานิช. (2550). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. กรุงเทพฯ :สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักวิทยบริการ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก .(2554). แนวปฏิบัติและแผนดำเนินงาน ปีการศึกษา 2554. กรุงเทพฯ :
วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.
- อุทัย ดุลยเกษม.(2550). การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษา. วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม 3(1), 9-16.

