

ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและ
การสื่อสารเพื่อการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
THE STUDENTS' SATISFACTION UPON USE OF THE INFORMATION AND
COMMUNICATION TECHNOLOGY FOR EDUCATION SYSTEMS SERVICES
OF THE FACULTY OF EDUCATION, BURAPHA UNIVERSITY

อุทิศ บำรุงชีพ^{1*}
Uthit Bamroongcheep^{1*}

¹คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

¹Faculty of Education, Burapha University, Chon Buri 20130, Thailand

*Corresponding Author, E-mail: uthit.505@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ สภาพปัญหา และความต้องการ ของนิสิตที่มีต่อการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 375 คน ซึ่งได้มาโดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาของการใช้บริการระบบไอซีทีเพื่อการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.77$, S.D. = 0.45) โดยระบบด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู/ฝึกงานมีปัญหาในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{x} = 3.59$, S.D. = 0.15) 2) ด้านความต้องการในการใช้บริการระบบฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.37$, S.D. = 0.48) และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาที่มีความต้องการมากที่สุด คือ ระบบฯ ด้านการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ e-Learning และ Video Streaming อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$, SD=0.83) และด้านความพึงพอใจที่มีต่อระบบฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = 0.47) โดยประเด็นความพึงพอใจที่มีมากที่สุด คือ ระบบทะเบียนและสถิตินิสิต อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.85) นอกจากนั้นความคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านความต้องการและสภาพปัญหาที่สอดคล้องกัน ได้แก่ สัญญาณเครือข่ายไร้สายให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การใช้บริการ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา

Abstract

The objective of this research was to study the student's satisfaction, problems and needs upon the information and communication technology systems services of the Faculty of Education, Burapha University in the academic year 2014. The sample group in this study were 375 students from Faculty of Education, Burapha University were selected by using the method

of Taro Yamane. The result Showed that; the student's overall problems regarding the information and communication technology systems services of Faculty of Education, Burapha University were at the medium level ($\bar{x} = 2.77$, S.D. = 0.45). In addition, the analysis of the students opinions on the issues revealed that problem with the highest level ($\bar{x} = 3.59$, S.D. = 0.15) was most of the professional experience/interns service. The student's overall needs for the ICT for Education systems services were at the high level ($\bar{x} = 4.37$, S.D. = 0.48). In addition, the analysis of the students' opinions on the issue indicated that most demanding requirements for the use of information and communication technology for education service was e-Learning and video streaming services highest level ($\bar{x} = 4.89$, S.D. = 0.83). The student's overall satisfaction towards the ICT for Education systems services were at the high level ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = 0.47). Moreover, the service that most satisfied the students was registration and statistics system service at a high level ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.85). Finally, the students shared the same comments on both the demand and the problem aspects, is that, there were not enough WIFI access points with high speed internet in the Faculty of Education, Burapha University.

Keywords: Satisfaction, Information and Communication Technology for Education Systems, Services

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาเป็นวิทยาการร่วมสมัยในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลที่มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนอย่างต่อเนื่อง และมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาทุกระดับ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดแนวปฏิบัติการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา พ.ศ.2553 (The Office of the Higher Education Commission, 2011, p.86) ให้สถาบันอุดมศึกษามีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาไปใช้ในการบริหารจัดการและตัดสินใจ ตามองค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจ โดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อศึกษานั้นต้องดำเนินการตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษานั้นๆ โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารจัดการ การเงิน รวมทั้งต้องมีความสะดวกในการใช้งานโดยมีการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้งาน และนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้นั้นมาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 ตอบสนองแนวนโยบายข้อเสนอการปฏิรูปการศึกษาไทยในทศวรรษที่สอง พ.ศ. 2552-2561 ผนวกกับ กรอบแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 โดยได้วางกลยุทธ์ไว้ในลำดับที่ 11 ในการพัฒนาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาสู่องค์กรอิเล็กทรอนิกส์ที่มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาที่ทันสมัยเอื้อต่อการเรียนการสอน การบริหาร และเป็นหน่วยงานอัจฉริยะของมหาวิทยาลัย (Planning Unit, The Finance and Planning Division, 2011, pp.47-48) มาตรการสู่การปฏิบัติของแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

และการสื่อสารเพื่อการศึกษาในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการเรียนการสอน ประกอบด้วย พัฒนาระบบ e-Learning, Video Streaming ในทุกรายวิชาพัฒนาอาจารย์ผู้สอนและบุคลากร ให้มีขีดความสามารถเพื่อรองรับระบบ e-Learning จัดระบบวิทยุและโทรทัศน์เพื่อการเรียนการสอน (ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต) และด้านการบริหารงาน ประกอบด้วย ฐานข้อมูลด้านการจัดการเรียนการสอน การประกันคุณภาพ ข้อมูลบุคลากร การวิจัยและบริการวิชาการ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลเชิงพื้นที่ การเงินและบัญชี และเว็บไซต์ของสถาบันให้สอดคล้องกับข้อมูลดังกล่าวข้างต้น และสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network)

การดำเนินงานตามมาตรการสู่การปฏิบัติของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดังกล่าวเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดของการจัดการ (Management) ตามขอบข่ายของเทคโนโลยีการศึกษา ของสมาคมเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สหรัฐอเมริกา (AECT, 2000) จำเป็นต้องมีการประเมิน (Evaluation) และต้องตรวจสอบวิเคราะห์ปัญหา (Problem Analysis) และประเมินผลสรุป (Summative Evaluation) เพื่อนำผลการประเมินนั้นไปปรับปรุงพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาให้สามารถครอบคลุมภารกิจทุกภารกิจตามแนวปฏิบัติการจัดการระบบดังกล่าวตามกระบวนการขั้นตอนการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาอย่างเพียงพอตรงกับความต้องการ สำหรับการจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ให้ประสบความสำเร็จตามพันธกิจในการผลิตบัณฑิต และพัฒนากำลังคนทางด้านครู นั้นต้องสนองตอบความต้องการของนิสิตซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ดังคำกล่าวของ Walierstein (1971, p.256) ที่ระบุว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกของบุคคลเมื่อการดำเนินงานนั้นได้รับผลสำเร็จตามความต้องการ และได้กล่าวว่าความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถส่งผลให้การดำเนินงานนั้นบรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวังไว้ ดังนั้นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ ซึ่งในปัจจุบันประกอบด้วย ระบบงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู ระบบแผนประมาณการรายรับ ระบบการบริหารแผนยุทธศาสตร์ ระบบทุนการศึกษา ระบบการติดตามความประพฤติของนิสิต ระบบบุคลากร ระบบฐานข้อมูลรางวัลสำหรับนิสิตและบุคลากร ระบบฐานข้อมูลนิสิต ระบบฝึกงานนิสิต ระบบรับสมัครผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบสารสนเทศกิจกรรมนิสิต ระบบเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์คณะศึกษาศาสตร์ ระบบดังกล่าวนี้สามารถตอบสนองในการใช้ประโยชน์ของนิสิตได้มากน้อยเพียงใด มีความรวดเร็วการเข้าถึงหรือไม่ รวมทั้งมีการประมวลผลที่รวดเร็วหรือไม่ เป็นสิ่งที่คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาต้องทราบข้อมูลดังกล่าวเพื่อมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากที่มาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะศึกษาศาสตร์ และมีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวข้องกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา จึงมีความต้องการที่จะศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา รวมทั้งศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการใช้บริการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจ สภาพปัญหา ความต้องการของนิสิตระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ของคณะศึกษาศาสตร์ ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยจะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ที่เป็นประโยชน์ต่อนิสิตนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และตอบโจทย์ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการตามกลยุทธ์ที่ 11 ที่ต้องการให้นิสิตมีความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการเรียนการสอน และการบริหารของคณะศึกษาศาสตร์ นำไปสู่การพัฒนา

คณะศึกษาศาสตร์สู่องค์กรอิเล็กทรอนิกส์ ตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยบูรพา และแผนยุทธศาสตร์ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของนิสิตในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
3. เพื่อศึกษาความต้องการของนิสิตในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหาของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตประเด็นเนื้อหาการวิจัย โดยพิจารณาจากกลยุทธ์ที่ 11 ของแผนยุทธศาสตร์คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554-2558 และมาตรฐานการประกันคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 ในประเด็น ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

 - 1.1 ด้านการเรียนการสอน e-Learning, Video Streaming
 - 1.2 ด้านระบบทะเบียนและสถิตินิสิต
 - 1.3 ด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู
 - 1.4 ด้านการฝึกงาน
 - 1.5 ด้านการรับสมัครเข้าศึกษาต่อ
 - 1.6 ด้านงานบัณฑิตศึกษา
 - 1.7 ด้านระบบวิทยุและโทรทัศน์เพื่อการเรียนการสอน (ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต)
 - 1.8 ด้านกิจกรรมการพัฒนานิสิต
 - 1.9 ด้านแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
2. ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ นิสิตในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2557 ซึ่งมีประชากรทั้งหมด 5,894 คน (The Registrar and Student Statistic System, Burapha University, 2014)
3. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาทั้งสิ้น 375 คน ซึ่งได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และในแต่ละชั้นภูมิจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Random Sampling) และทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)
4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
 - 4.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ คือ เพศ และระดับการศึกษา

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจ สภาพปัญหา และความต้องการนิสิตในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยแบบสำรวจ (Survey research) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน 6D ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเตรียมการการสำรวจข้อมูล (Data preparation) ได้แก่ ศึกษาและวิเคราะห์เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Analyze) ซึ่งประกอบด้วย เอกสารที่เกี่ยวข้องกับกรอบแนวทางในการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553 องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553) และกลยุทธ์ที่ 11 ตามแผนยุทธศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีงบประมาณ พ.ศ.2554-2558 แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของประเทศไทย ฉบับที่ 1-3 (พ.ศ.2547-2556); แผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559; กรอบแผน อุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) แนวคิดวิธีระบบ หลักและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับระบบ สารสนเทศ การบริการ ความต้องการ และการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ รวมทั้งงานวิจัยทั้งในและ ต่างประเทศ

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นวางแผนในการสำรวจข้อมูล (Data planning) ประกอบด้วย การกำหนดกลุ่มประชากร กลุ่มตัวอย่าง โดยคุณลักษณะของประชากร กำหนดจำนวน พิจารณาว่าสามารถเข้าถึงกลุ่มประชากรดังกล่าวได้หรือไม่ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2557 ซึ่งมีประชากรทั้งหมด 5,894 คน และจึงเลือกกลุ่ม ตัวอย่างในการสำรวจ โดยมีการหากกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเน้นการสุ่ม ตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage random sampling) ด้วยวิธีการคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ และคำนวณหาจำนวนตัวอย่างประชากรในแต่ละกลุ่ม โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และในแต่ละชั้นภูมิจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน หลังจากนั้นจึงใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากนิสิต คณะศึกษาศาสตร์

ขั้นตอนที่ 3 ออกแบบและสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้ได้คุณภาพ (Design and construction) โดยผู้วิจัยได้กำหนดหลักเกณฑ์ การให้คะแนนแบบสอบถามด้วยมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยใช้วิธี ของ Likert scale ซึ่งในแต่ละประเด็นที่สอบถามความพึงพอใจ สภาพปัญหา และความต้องการ นั้นจะมี 5 ระดับ และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปหาค่าความตรง (Validity) และทดลองใช้เพื่อคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวัดความสอดคล้องภายในด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามแนวทาง ของ Cronbach (1970, pp.202-204) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล (Data collection) โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่ม ตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ โดยการส่งแบบสอบถามไปยังนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อให้ถึงกลุ่ม ตัวอย่างให้มากที่สุด และดำเนินการติดตามให้แบบสอบถามกลับมาให้มากที่สุด

ขั้นตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล (Data analysis) โดยมีการลงรหัสข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ พิจารณาถึงความพึงพอใจ สภาพปัญหา และความต้องการนิสิตในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ของคณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา ในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้จะสะท้อนคำถามของการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูลนี้จะประกอบด้วย สถิติของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามในด้านความพึงพอใจ สภาพปัญหา และความต้องการ รวมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลข้อคำถามปลายเปิดในประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

ขั้นตอนที่ 6 นำเสนอข้อมูล (Data presentation) กล่าวคือ การนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนที่ 6 มาเรียบเรียงและนำเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ด้วยตาราง และเขียนเป็นความเรียงอธิบายสรุปผลข้อมูล รวมทั้งอภิปรายผลการวิจัย ความพึงพอใจ สภาพปัญหา และความต้องการนิตในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นสถานภาพของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วยชั้นปี ระดับการศึกษา เพศ และระบบการศึกษา (ปกติ/พิเศษ) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกทำเครื่องหมายให้ตรงกับสถานภาพของนิสิต

ตอนที่ 2 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ของ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 3 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาของนิสิตในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ของ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 4 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการของนิสิตในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ของ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 375 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.46 และนิสิตที่เป็นชายร้อยละ 40.53 โดยแบ่งนิสิตที่ตอบแบบสอบถามเป็นระดับการศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 66.40 ระดับปริญญาโทร้อยละ 25.60 และระดับปริญญาเอกร้อยละ 8.00 นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ ที่ตอบแบบสอบถามทั้งในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และระดับปริญญาเอก กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 25.87 และนิสิตที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 5 มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.00 นอกจากนี้ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระบบการศึกษามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 68.00 และระบบการศึกษาภาคพิเศษคิดเป็นร้อยละ 32.00 และผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ สภาพปัญหา และความต้องการ ของนิสิตในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดังต่อไปนี้

นิสิตมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง และนิสิตมีความคิดเห็นต่อความต้องการในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นจากการตอบแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์รายด้าน มีผลการวิจัย ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา โดยวิเคราะห์รายด้านในประเด็นความพึงพอใจที่มีสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจด้านระบบทะเบียนและสถิตินิสิต อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 ความพึงพอใจด้านการรับสมัครเข้าศึกษาต่อ อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 3 ความพึงพอใจด้านแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์รายด้านในประเด็นความพึงพอใจที่มีต่ำที่สุด 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจด้านงานบัณฑิตศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่ 2 ความพึงพอใจด้านเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่ 3 ความพึงพอใจด้านบุคลากรในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์รายข้อเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา โดยวิเคราะห์รายข้อในประเด็นความพึงพอใจที่มีสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจในระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อมีการจัดระดับความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงสารสนเทศ อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับที่ 2 ความพึงพอใจในระบบทะเบียนและสถิตินิสิตมีสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่ 3 ความพึงพอใจในการจัดระบบหมวดหมู่ของข้อมูลสะดวกในการสืบค้นข้อมูล อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่ 4 ความพึงพอใจในระบบทะเบียนและสถิตินิสิตมีสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วน และระบบทะเบียนและสถิตินิสิตมีสารสนเทศที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน อยู่ในระดับสูงที่สุด และอันดับที่ 5 ความพึงพอใจในระบบที่มีเสถียรภาพ การเชื่อมต่อไม่เกิดปัญหา อยู่ในระดับมากที่สุด และผลวิเคราะห์รายข้อในประเด็นความพึงพอใจที่มีน้อยที่สุด 5 อันดับสุดท้าย ได้แก่ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาเพียงพอต่อการให้บริการแก่นิสิตในการเรียนการสอน อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อการจัดอุปกรณ์ด้านไอซีทีทดแทนเมื่อเกิดความบกพร่องในการใช้งาน ซึ่งไม่กระทบต่อการใช้งานด้านการเรียนของนิสิต อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่ 3 ความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่ 4 ความพึงพอใจต่อระบบงานด้านกิจกรรมการพัฒนานิสิตใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับปานกลาง และอันดับที่ 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่สนับสนุนงานด้านบัณฑิตศึกษาที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ อยู่ในระดับปานกลาง และจากการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในภาพรวมระหว่างนิสิตชายและนิสิตหญิง พบว่าผลการทดสอบ ค่า $t = 3.03$ และ ค่า $P = 0.003$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมต่อความคิดเห็นด้านพึงพอใจในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของนิสิตชายมีความแตกต่างกับนิสิตหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตชายมีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อศึกษามากกว่านิสิตหญิง และเมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านสภาพปัญหาของการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ที่มีอันดับสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 ด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู/ฝึกงาน อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 ด้านบุคลากรในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และอันดับที่ 3 ด้านเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อการศึกษา อยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์ด้านที่มีสภาพปัญหาในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในแต่ละด้านโดยสภาพปัญหาต่ำที่สุด 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ อันดับที่ 1 ด้านการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ e-Learning และ Video Streaming มีสภาพปัญหาอยู่ระดับปานกลาง อันดับที่ 2 ด้านระบบทะเบียนและสถิตินิสิต มีสภาพปัญหาอยู่ระดับน้อย อันดับที่ 3 ด้านการรับสมัครเข้าศึกษาต่อ มีสภาพปัญหาอยู่ระดับน้อย วิเคราะห์รายข้อ

เกี่ยวกับสภาพปัญหาในการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เรียงจากสภาพปัญหามากที่สุด 5 อันดับแรกเป็นรายชื่อ ได้แก่ อันดับที่ 1 คณะศึกษาศาสตร์ มีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีความทันสมัย และถูกต้องตามลิขสิทธิ์โดยสามารถใช้งานได้เหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 การจัดระบบหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกในการสืบค้นข้อมูล มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก อันดับที่ 3 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่สนับสนุนงานด้านฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู/ฝึกงานใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก อันดับที่ 4 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก และอันดับที่ 5 บุคลากรของคณะศึกษาศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาสามารถนำความรู้ความสามารถให้บริการแก่นิสิตได้อย่างเต็มความสามารถ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาวิเคราะห์รายชื่อที่มีสภาพปัญหาต่ำที่สุด 5 อันดับสุดท้าย คือ อันดับที่ 1 ระบบงานบัณฑิตศึกษาใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับน้อย อันดับที่ 2 มีระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นส่วนตัว อยู่ในระดับน้อย อันดับที่ 3 ระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อมีสารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับน้อย อันดับที่ 4 ระบบรับสมัครเข้าศึกษาต่อมีสารสนเทศที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน อยู่ในระดับน้อย และอันดับที่ 5 การจัดระบบหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกในการสืบค้นข้อมูล อยู่ในระดับน้อย และจากการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านสภาพปัญหาในภาพรวมระหว่างนิสิตชายและนิสิตหญิง พบว่าผลการทดสอบ ค่า $t = 0.114$ และ ค่า $P = 0.91$ ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมต่อความคิดเห็นด้านสภาพปัญหาในการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของนิสิตชายไม่มีความแตกต่างกับนิสิตหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ที่มีต่อสภาพปัญหาในการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน

3. ด้านความต้องการในการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา พบความต้องการที่มีสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 ความต้องการในการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาด้านการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ e-Learning และ Video Streaming อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่ 2 ความต้องการในการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู/ฝึกงาน อยู่ในระดับสูงที่สุด อันดับที่ 3 ความต้องการในการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาด้านเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด และผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายด้านเกี่ยวกับความต้องการในการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา โดยวิเคราะห์รายด้านในประเด็นความต้องการที่ต่ำที่สุด 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ อันดับที่ 1 ความต้องการในการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาด้านแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 2 ความต้องการในการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาด้านงานบัณฑิตศึกษา อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 3 ความต้องการในการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาด้านกิจกรรมการพัฒนานิสิต อยู่ในระดับมาก และจากการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในภาพรวมระหว่างนิสิตชายและนิสิตหญิงจากผลการทดสอบ ค่า $t = 2.201$ และค่า $P = 0.028$ ค่า ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมต่อความต้องการในการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของนิสิตชายมีความแตกต่างกับนิสิตหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนิสิตชายมีความต้องการในการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อศึกษามากกว่านิสิตหญิง และเมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันซึ่งมีความคิดเห็นต่อ

ความต้องการในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา โดยวิเคราะห์รายชื่อประเด็นความต้องการสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 ความต้องการในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา โดยต้องการให้คณะศึกษาศาสตร์มีระบบการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ที่มีเนื้อหาสาระถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์รายวิชาและหลักสูตร อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่ 2 ความต้องการในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา โดยต้องการให้คณะศึกษาศาสตร์มีระบบทะเบียนและสถิตินิสิตมีสารสนเทศที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน อยู่ในระดับสูงสุด อันดับที่ 3 ความต้องการในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา โดยต้องการให้คณะศึกษาศาสตร์ มีระบบการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของนิสิต อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 4 ความต้องการในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา โดยต้องการให้คณะศึกษาศาสตร์มีระบบการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ที่รวดเร็วและง่ายต่อการเข้าถึง อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับที่ 5 ความต้องการในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา โดยต้องการให้คณะศึกษาศาสตร์มีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ด้านไอซีที ที่มีความพร้อมต่อการใช้งานของนิสิต อยู่ในระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ความต้องการในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาที่มีความต้องการต่ำที่สุด 5 อันดับสุดท้าย ได้แก่ อันดับที่ 1 ความต้องการระบบทะเบียนและสถิตินิสิตมีสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วน อยู่ในระดับ อันดับที่ 2 ความต้องการระบบมีเสถียรภาพ การเชื่อมต่อไม่เกิดปัญหา อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 3 ความต้องการให้คณะศึกษาศาสตร์มีการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่สนับสนุนงานด้านบัณฑิตศึกษาที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 4 ความต้องการให้คณะศึกษาศาสตร์มีการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่สนับสนุนงานด้านแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ อยู่ในระดับมาก และอันดับที่ 5 ความต้องการให้คณะศึกษาศาสตร์มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่สนับสนุนงานด้านฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู/ฝึกงานมีสารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก

4. ผลการรวบรวมความคิดเห็นเพิ่มเติมของนิสิตจากการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปความคิดเห็นรวบรวมข้อเสนอแนะ นำเสนอเป็นข้อมูลในประเด็นต่างๆ ได้แก่

4.1 ด้านความพึงพอใจ ในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ได้แก่ WIFI เครือข่ายไร้สายเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีทุกชั้นสะดวกสบายในการเชื่อมต่อถึงแม้บางครั้งอาจมีช้าบ้างค่อนข้างพึงพอใจในระดับหนึ่ง แต่ยังมีปัญหาอยู่บ้าง พพอใจในระดับหนึ่ง แต่บางครั้งก็สื่อสารข่าวสารได้ไม่ทั่วถึงระบบทะเบียนและสถิตินิสิตมีการ Update ข่าวอย่างต่อเนื่อง และทันสมัย และห้องเรียนมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เพียงพอ ถึงแม้บางครั้งอาจมีการชำรุดเสียหายบ้าง

4.2 ด้านสภาพปัญหาในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ประกอบด้วย ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขัดข้องบ่อยครั้งโดยเฉพาะสัญญาณเครือข่ายไร้สาย (WIFI) ทำให้การใช้บริการในบางครั้งประสบปัญหา ระบบกระจายของสัญญาณเครือข่ายไร้สาย (WIFI) ไม่ครอบคลุมพื้นที่ ภายในอาคาร QS1 เช่น บริเวณอาคารชั้น 3, 4 และ 5 อยากให้มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตทุกๆ ที่เพราะบางที่ไม่มีสัญญาณเลย ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย WIFI ช้าเป็นบางที่ ทำให้การสืบค้นข้อมูลเกิดความล่าช้า และในบางครั้งการนำเสนองานในชั้นเรียนที่ต้องใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่สมบูรณ์ เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตที่ศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ ชั้น 3 และทุกๆ ที่ ปัญหาการรับทราบข่าวสารสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารควรมีอย่างต่อเนื่อง และความทันสมัยบนเว็บไซต์ของคณะ และป้ายประกาศต่างๆ ยังไม่เพียงพอ ปัญหาระบบสารสนเทศข่าวประกาศเกี่ยวกับทุนและงานเสริมของนิสิต ควรมีเพื่อให้สะดวกและเห็นชัดเจน และควรมีการส่งข่าวทาง email ให้นิสิตทุกคน ปัญหาการให้บริการของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของคณะศึกษาศาสตร์ ควรมีความสุภาพและจิตในการให้บริการ ไม่มีโปรแกรมที่มีลิขสิทธิ์ในการจัดการเรียนการสอนทำให้โปรแกรมที่ใช้ไม่สมบูรณ์ในการเรียนรู้ และปัญหาจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยในการเรียนวิชาผลิตสื่อการสอนไม่เพียงพอกับนิสิตที่รับเข้ามา เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ Macintosh เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของการนำไปใช้จริง

4.3 ด้านความต้องการ ในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา อยากให้ทางบวติโอเพื่อการเรียนรู้ของอาจารย์แต่ละท่านจัดเป็นหมวดหมู่ เพื่อประโยชน์ในการดูย้อนหลัง จะได้เข้าใจต่อการเรียนรู้ มีนิสิตจำนวนมาก การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่สะดวก และพัฒนาช่องสัญญาณและความเร็วของสัญญาณ WIFI ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ การให้เชื่อมโยงฐานข้อมูลของหนังสือในสำนักหอสมุด กับศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้ ของคณะศึกษาศาสตร์ ควรมีการตรวจสอบและซ่อมบำรุงเครื่องมือและอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแต่ละห้องเรียนให้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีระบบสารสนเทศบัณฑิตศึกษาที่มีประสิทธิภาพในการติดตามคำร้องต่างๆ ควรมีระบบสารสนเทศการฝึกงาน และฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูที่ทันสมัย และมีแบบฟอร์มงานวิจัยในชั้นเรียน ให้สามารถ Download ได้ ควรมีระบบการเรียนการสอนทางไกลในการเรียนเสริม และอยากให้มีสถานที่สำหรับนิสิตในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์บริการสืบค้นในตึกเรียนศึกษาศาสตร์

อภิปรายผล

1. นิสิตชายมีความต้องการในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มากกว่านิสิตหญิง ซึ่งสอดคล้องกับรายงานผลสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2558 (Office of Electronic Transactions Development Agency, 2015, p.33) ที่พบว่า เพศชายมีการใช้อุปกรณ์เกือบทุกประเภทในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต สูงกว่าเพศหญิงและเพศที่สาม ยกเว้นสมาร์ตโฟน ที่เพศที่สาม (ร้อยละ 86.8) จะใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 79.6) และเพศหญิง (ร้อยละ 83.9)

2. สภาพปัญหาของการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาในประเด็นที่มีสูงที่สุดจากการจัดอันดับ 3 อันดับแรก คือ สภาพปัญหาของระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู หรือฝึกงานระบบของบุคลากรในการให้บริการ และระบบในการให้บริการด้านเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา นั่นอาจเป็นเพราะการให้บริการไม่ตรงกับความต้องการและไม่เป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวังกับคุณภาพการบริการ ดังที่ Dechacoop (2003, pp.22-25) ได้กล่าวว่าความคาดหวังกับคุณภาพการบริการนั้นต้องคำนึงถึงหลักดังนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นสำคัญโดยผู้ให้บริการต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ให้บริการย่อมมีจุดมุ่งหมายของ การมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทัน หรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและแสดงพฤติกรรมที่ตอบสนองการบริการได้ตรงกัน ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่ง จากการได้รับบริการ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ

เพื่อสามารถเสนอบริการให้ตรงกับความต้องการและให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรือเกิดความประทับใจหากบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ส่วนใหญ่ความคาดหวังของผู้ใช้ มักอยู่ที่การบริการที่รวดเร็ว ทันใจ มีประสิทธิภาพ และการแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการ การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและในรูปแบบที่ต้องการ ย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพของบริการ หน่วยงานบริการหรือธุรกิจการบริการจึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา เพื่อสามารถสนองบริการได้อย่างทันใจ ความมีคุณค่าของบริการ คือ การให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ และแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ คุณค่าของบริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ และเกิดความรู้สึกประทับใจ ความสนใจต่อการให้บริการ การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคน อย่างยุติธรรม หรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อ โดยเสมอภาคกัน และให้เกียรติ ลูกค้าตลอดเวลา ความมีไมตรีจิตในการให้บริการ การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยท่าที สุภาพอ่อนโยน แสดงความเป็นมิตร รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ จะส่งผลให้ผู้รับบริการ เกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อบริการที่ได้รับ และความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับบริการที่เป็นระบบมีขั้นตอนที่ชัดเจน มีการกำหนดแผนในการให้บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริการ เพื่อให้บริการมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ การสร้างประสิทธิภาพของการให้บริการ เริ่มต้นจากการวิเคราะห์หวัญความต้องการ ปฏิกริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ เพื่อนำมา กำหนดเป็นเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ นอกจากนี้ ระบบสารสนเทศที่ดี ดังที่ Sakrungsongsakul (2007, pp.153-154) กล่าวว่า ต้องมีความถูกต้องแม่นยำ สมบูรณ์ครบถ้วน เข้าใจง่าย ทันต่อเวลา เชื่อถือได้ คุ้มค่า ตรวจสอบได้ ยืดหยุ่น สอดคล้องกับความต้องการ สะดวกในการเข้าถึง และปลอดภัย ดังนั้น สภาพปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้นถ้าได้ดำเนินการให้สามารถตอบสนองความคาดหวังของนิสิตที่มาใช้บริการได้

3. ความคิดเห็นด้านความต้องการ ในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา โดยวิเคราะห์รายด้านในประเด็นความต้องการที่มีมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 ความต้องการในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาด้านการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ e-Learning และ VDO Streaming อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่ 2 ความต้องการในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู/ฝึกงาน อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่ 3 ความต้องการในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาด้านเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับสภาพปัญหาของการใช้บริการที่มีสูงที่สุดใน 2 อันดับ คือ สภาพปัญหาของระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู หรือฝึกงาน และระบบในการให้บริการด้านเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา นั้นแสดงให้เห็นว่าสภาพปัญหาและความต้องการมีความสอดคล้องกัน ซึ่งความต้องการดังกล่าวนี้เกิดจากความต้องการที่คาดหวังในความช่วยเหลือ และต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ในการขอรับบริการสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาตามแนวคิดที่แพร่หลายของ Maslow (1970) และ Murray (as cited in Wonganutroj, 2010, pp.52-53) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยากล่าวถึงความต้องการนั้นประกอบด้วยความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs) ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-Esteem needs) และความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization needs) นอกจากนี้ เมื่อ

วิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นความต้องการโดยพิจารณาจากข้อคำถามรายชื่อที่มีสูงที่สุด 5 อันดับแรก พบว่า ความต้องการในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา โดยต้องการให้คณะศึกษาศาสตร์ มีระบบการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ที่รวดเร็วและง่ายต่อการเข้าถึง ซึ่งเป็นความต้องการจากข้อคำถามรายชื่อสูงที่สุดเป็นอันดับที่ 4 อีกทั้งความคิดเห็นเพิ่มเติมที่ระบุว่า อยากให้ทำระบบวิดีโอเพื่อการเรียนรู้ของอาจารย์แต่ละท่านจัดเป็นหมวดหมู่ เพื่อประโยชน์ในการดูย้อนหลัง จะได้เข้าใจต่อการเรียนรู้ มีนิตินิตจำนวนมาก ดังนั้นระบบเครือข่ายไร้สาย และเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์จึงมีความต้องการมากตามไปด้วย การเชื่อมต่อ Internet ที่สะดวก และพัฒนาช่องสัญญาณและความเร็วของสัญญาณ WIFI ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2558 (Office of Electronic Transactions Development Agency, 2015, pp.47-48) ที่พบว่า ปัญหาสำคัญในการใช้อินเทอร์เน็ต 5 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 ความล่าช้าในการเชื่อมต่อ/ใช้งานอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 72.0), อันดับที่ 2 ปริมาณโฆษณาออนไลน์ที่มารบกวน (ร้อยละ 41.6), อันดับที่ 3 การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตยากหรือหลุดบ่อย (ร้อยละ 33.8), อันดับที่ 4 เสียค่าใช้จ่ายแพง เช่น ค่าบริการ, ค่าอุปกรณ์การใช้งาน (ร้อยละ 26.0) และอันดับที่ 5 การให้บริการอินเทอร์เน็ตยังไม่ทั่วถึง (ร้อยละ 20.3) ซึ่งประเด็นในการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมดังกล่าวเป็นสิ่งที่อำนวยความสะดวกที่ยังไม่ตอบสนองผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Khaophon (2008, pp.64-66) ที่ได้ศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของ ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า นิสิตแต่ละภาควิชามีความต้องการด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านลักษณะ ทางกายภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเมื่อผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์และยังไม่เกิดความพึงพอใจจึงเกิดความต้องการสอดคล้องกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์จากสื่อหรือช่องทางในการรับสารของ Katz, Blumler and Gurevith (1974) ที่กล่าวถึงปัจจัยจากสภาพทางสังคมของผู้รับสารและการนำไปใช้ประโยชน์นั้นมีผลต่อพฤติกรรมตอบสนองของมนุษย์ที่ต้องการใช้ประโยชน์จากสื่อหรือช่องทางเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ

4. ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา โดยวิเคราะห์รายด้านในประเด็นความพึงพอใจที่มีสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านระบบทะเบียนและสถิติ นิสิตความพึงพอใจด้านการรับสมัครเข้าศึกษาต่อ และความพึงพอใจด้านแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นั้นแสดงให้เห็นว่า ระบบในการให้บริการทั้งระบบทะเบียนและสถิติ นิสิตระบบการรับสมัครเข้าศึกษาต่อ และระบบในการให้บริการด้านแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นั้นเป็นสารสนเทศที่มีคุณภาพดีตามที่ Proudsri, et al. (2001, p.4) กล่าวว่า คุณสมบัติของระบบสารสนเทศที่ดีนั้นต้องมีความเที่ยงตรง คือ ปราศจากความเอนเอียง ตรงกับความต้องการใช้ และทันต่อการใช้งาน ทันต่อเหตุการณ์ อีกทั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อศึกษาดังกล่าวมีลักษณะการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รวดเร็วทันต่อเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และเป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงาน และคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ เมื่อวิเคราะห์รายชื่อในประเด็นความพึงพอใจที่น้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาเพียงพอต่อการให้บริการแก่นิสิตในการเรียนการสอน นั้นแสดงให้เห็นว่า นิสิตผู้ใช้บริการอาจได้รับการบริการที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการในด้านการบริการ ซึ่งจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหลักการให้บริการที่ดี จะต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่างๆ ที่จะทำให้นักเรียนผู้ใช้บริการ ดังที่ Kityanyong (1993, p.15) กล่าวว่าผู้ให้บริการต้องเข้าใจในความต้องการของลูกค้า รู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี มีมารยาท มีความรับผิดชอบมีความสามารถรอบรู้ มี

ความน่าไว้วางใจ และการมีสุขภาพ และสุขภาพจิตที่ดี ซึ่งผู้ให้บริการใช้เทคนิคในการให้บริการครอบคลุมประเด็นดังกล่าวได้ หน่วยงานนั้นจะประสบความสำเร็จและสามารถสร้างประทับใจให้กับหน่วยงานได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ควรหาแนวทางในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู หรือฝึกงาน และระบบในการให้บริการด้านเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา รวมทั้งเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาให้ทำงานมีประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้น ตอบสนองผู้ให้บริการได้อย่างครอบคลุมความต้องการ

1.2 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ควรหาแนวทาง ส่งเสริม พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาด้านการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ e-Learning และ VDO Streaming โดยควรดำเนินการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้และพัฒนาเนื้อหาเพื่อทำบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ และสื่อการเรียนรู้นบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้กับอาจารย์และบุคลากรในคณะศึกษาศาสตร์ รวมทั้งควรกำหนดเป็นนโยบายและแผนในการปฏิบัติให้ชัดเจนและปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

1.3 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ควรส่งเสริม พัฒนาและจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรในการจัดหาเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาอย่างเพียงพอ และทันสมัย

1.4 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาควรหาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายภายในอาคารเรียนให้ครอบคลุม

1.5 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ควรมีระบบช่องทางในการประเมินกระบวนการระบบการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา เพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการกับผู้ใช้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของนิสิตที่มีต่อการบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อประโยชน์ในการวางแผน พัฒนา ปรับปรุง การปรับปรุงพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.2 ควรดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ของ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อเป็นประโยชน์ในการกำหนดทิศทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการระบบบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ของ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ควรทำการวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ รูปแบบการให้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ที่เหมาะสมสำหรับการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

References

- AECT. (2000). *Standards for the accreditation of programs in educational communication and instructional technology (ECIT)*. Bloomington.
- Cronbach, L.J. (1970). *Essential of psychological testing* (3rd ed.). New York: Harper and Row.
- Dechacoop, J. (2003). *Introduction to service psychology. In service psychology tutorial documents unit 1-7*. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. (in Thai)
- Katz, E., Blumler, J. and Gurevitch, M. (1974). Utilization of mass communication by the individual. InJ. Blumler and E. Katz (eds.), *The uses of mass communication: Current perspectives on gratifications research*. Beverly Hills, CA: Sage. pp. 19–32.
- Kityanyong, S. (1993). *Service create and impression create*. Bangkok: Dech Earn Printing. (in Thai)
- Khaophon, P. (2008). *Need assessment in developing quality of service in the library at the Faculty of Education, Chulalongkorn University*. (Master thesis, Srinakharinwirot University). (in Thai)
- Maslow, A. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.
- Office of Electronic Transactions Development Agency. (2015). *Thailand internet user profile 2015*. Bangkok: Ministry of Information and Communication Technology. (in Thai)
- Proudsri, K., et al. (2001). *Management information systems by using school-based for educational quality assurance*. Bangkok: Book Point. (in Thai)
- Planning Unit, The Finance and Planning Division. (2011). *Strategic plan faculty of education, Burapha University fiscal year 2011-2015 (revise version 7 edition)*. Chonburi: Dean Office, Faculty of Education, Burapha University. (in Thai)
- Sakrunpongakul, S. (2007). *Computer Technology and Information*. Bangkok: Se-Education Public Company. (in Thai)
- The Office of the Education Council. (2009). *Proposals for the second decade of education reform (2009 - 2018)*. Bangkok: Prig Wan Graphic Co. Ltd. (in Thai)
- The Office of the Higher Education Commission. (2011). *Internal quality assurance in education for the higher education commission manual year 2010*. Bangkok: Purbpim Press. (in Thai)
- The Registrar and Student Statistic System, Burapha University. (2014). *Student statistic of classification to faculty in Burapha University*. Retrieved February 21, 2014, from <http://reg.buu.ac.th>. (in Thai)
- Walierstein, Harvey. (1971). *Dictionary of psychology*. Maryland: Penguin Book.
- Wonganutroj, P. (2010). *Personnel management psychology*. Bangkok: Center for Media Promotion. (in Thai)