

รูปแบบการจัดการองค์กรโดยใช้สารสนเทศผ่านการจัดการความรู้

Organization Management models by Information Application

with Knowledge Management

ปัทมยา ธรรมเมือง*

Patinya Thammueang

บุรินทร์ รุจจนพันธุ์**

Burin Rujjanapan

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการองค์กรโดยใช้สารสนเทศผ่านการจัดการความรู้ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นตามรูปแบบการจัดการองค์กร มีกลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรทั้งหมดแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มประกอบด้วย ผู้บริหาร อาจารย์ ผู้สอน บุคลากร จำนวน 30 คนและกลุ่มนิสิต จำนวน 300 คน วิธีดำเนินการ คือ บูรณาการการจัดการจัดการองค์กรด้วยกระบวนการฟิวเอเอสดีซี เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศ ใช้การจัดการความรู้ และพัฒนาระบบสารสนเทศผ่านโมเดลเอ็ดดี้ แล้วได้ระบบสารสนเทศ 3 ระบบ คือ ระบบเว็บไซต์และเนื้อหาสารสนเทศของหน่วยงาน ระบบรายงานผลการเรียนสำหรับนักศึกษา และระบบประเมินการเรียนการสอน แล้วประเมินผลลัพธ์จากการใช้รูปแบบการจัดการองค์กร ด้วยแบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้ ที่มีคำตอบเป็นมาตราวัดแบบลิเคิร์ตสเกล พบว่า การประเมินความพึงพอใจต่อระบบเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.66, S.D.=0.74) การประเมินความพึงพอใจต่อระบบรายงานผลการเรียน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.23, S.D.=1.01) และการประเมินความพึงพอใจต่อระบบประเมินการเรียนการสอน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.90, S.D.=0.67) สรุปได้ว่ารูปแบบการจัดการองค์กรนี้สามารถตอบสนองความพึงพอใจต่อผู้ใช้งานสารสนเทศได้

คำสำคัญ : การจัดการองค์กร ฟิวเอเอสดีซี เอ็ดดี้โมเดล ระบบสารสนเทศ การจัดการความรู้

Abstract

The objectives of this research were to develop models of organization management by information using with knowledge management and to study the satisfaction on the developed information systems which applied to the organization management process. The data sampling was divided into 2 groups, consisting of 30 employees and 300 students. The methodology was the integration of management with the POSDC process to develop information systems using knowledge management and develop information systems through ADDIE model and got three information systems consisted of website and content management system, grade report system and teaching evaluation system. Likert scale for rating questionnaire was used to collect and evaluate system performance by user's satisfaction. The evaluation result of website's

* อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเนชั่น

** อาจารย์ประจำสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเนชั่น

satisfaction was high (a mean of 3.66 and standard deviation of 0.74). The evaluation result of grade report system's satisfaction was high (a mean of 3.23 and standard deviation of 1.01). The evaluation result of teaching evaluation's satisfaction was also high (a mean of 3.90 and standard deviation of 0.67). It could be concluded that the organization management models satisfied the information users.

Key words: Organization Management, POSDC, ADDIE, Information System, Knowledge Management.

บทนำ

ปัจจุบันเราเข้าสู่ยุคที่การสื่อสารไร้พรมแดน การบริหารจัดการองค์กรจำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการขับเคลื่อนองค์กร และปฏิบัติตามแผนที่มีประสิทธิภาพ การแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นิสิต บุคลากร และระหว่างวิทยาเขตซึ่งถือว่าเป็นกิจกรรมที่รับรองความมีคุณภาพมาตรฐานของสถาบันการศึกษาในอีกมิติหนึ่ง การดำเนินการตามกลยุทธ์และพันธกิจจึงจำเป็นต้องมีตัวบ่งชี้ความสำเร็จที่ชัดเจน มีแผนการดำเนินงาน มีระบบและกลไกกำกับให้มีการปฏิบัติ มีการประเมินผล และติดตามปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจำเป็นต้องใช้เอกสารหลักฐานอ้างอิงประกอบการทำงาน การบริหารองค์กรในปัจจุบันจำเป็นต้องใช้สารสนเทศที่เชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายแบบออนไลน์ การมีเว็บไซต์เป็นสื่อกลางสำหรับเชื่อมโยงทุกคน ทุกหน่วยงาน ที่ต้องการรับข้อมูล มาประมวลผลเป็นสารสนเทศ แล้วนำมาใช้ประโยชน์เพื่อประกอบการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาเว็บไซต์อย่างเป็นระบบ มีรูปแบบเว็บไซต์ที่ตอบสนองความต้องการของทุกฝ่ายผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันนำไปสู่การประยุกต์ใช้ที่มีประสิทธิภาพ และพัฒนาให้เป็นฐานสำหรับระบบสารสนเทศที่จะนำขึ้นเผยแพร่สำหรับสาธารณะต่อไป

ปัจจุบันวิทยาลัยสงฆ์นครลำปางได้จัดการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาวิชาศาสนา สาขาวิชารัฐศาสตร์ (วิชาเอกการปกครอง) สำหรับบรรพชิตและคฤหัสถ์ สาขาวิชาพระพุทธศาสนา (สำหรับคฤหัสถ์) และสาขาวิชาการสอนพระพุทธศาสนา (สำหรับบรรพชิต) และหลักสูตรประกาศนียบัตรการบริหารกิจการคณะสงฆ์ ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาของคณะสงฆ์ มีพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัย ด้านการส่งเสริมพระพุทธศาสนาและบริการแก่สังคม และด้านการเสริมสร้างและพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

การจัดการเรียนการสอนเป็นพันธกิจหลัก เพื่อให้การเรียนการสอนมีคุณภาพจึงต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียน และสิ่งสนับสนุน ซึ่งเดิมใช้เอกสาร แต่การพัฒนาระบบประเมินการเรียนการสอนออนไลน์จะช่วยยกระดับการบริหารจัดการด้านการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การรายงานผลการเรียนที่มีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของฝ่ายต่าง ๆ โดยเฉพาะนิสิตสามารถใช้ในการประเมินตนเองได้ว่าผลของความพยายาม หรือความตั้งใจเรียนของตนให้ผลเป็นอย่างไร จะสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรหรือไม่ จึงจำเป็นต้องมีสารสนเทศที่นำมาใช้ประกอบการตัดสินใจได้ และต้องมีการพัฒนาระบบนำเสนอผลการเรียนออนไลน์ที่สมบูรณ์สำหรับบริการนิสิตผ่านสื่อเว็บไซต์

การประเมินการเรียนการสอน เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพการสอน และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ให้ฝ่ายบริหาร ผู้ดูแลหลักสูตร และผู้สอนได้ทราบถึงผลสะท้อนกลับจากนิสิต และนำมาพัฒนาการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุน เป็นสารสนเทศที่จำเป็นต้องถูกใช้ในการบริหารจัดการองค์กรด้านการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นสถาบันการศึกษาที่มีคุณภาพต่อความต้องการของสังคม

ดังนั้นการจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพและใช้สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการจัดการที่เป็นระบบ และมีส่วนร่วมของทุกระดับ จะต้องมีการสร้างรูปแบบการจัดการที่เหมาะสม ผู้วิจัยจึงจัดให้มีการศึกษาการใช้งานโมเดลการจัดการองค์กรมาบูรณาการกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ และการจัดการความรู้ภายในวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง โดยมี

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการองค์กรโดยใช้สารสนเทศผ่านการจัดการความรู้ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นตามรูปแบบการจัดการองค์กร

วิธีการศึกษา

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรทั้งหมดในวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง จำนวน 30 ท่าน ประกอบด้วย ผู้บริหาร 5 คน บุคลากร 10 คน อาจารย์ผู้สอน 15 คน และกลุ่มนิสิต 300 คนทั้ง 4 ชั้นปี ๆ ละ 75 คน มีกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรทั้งหมดในวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง

2. เครื่องมือในการจัดการองค์กรเพื่อพัฒนาสารสนเทศ

ทุกองค์กรจำเป็นต้องมีทั้งการบริหาร (Administration) และการจัดการ (Management) โดยการบริหาร คือการทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายโดยการจัดสรรทรัพยากร และสร้างสภาพแวดล้อมสนับสนุนการมุ่งสู่ความสำเร็จ ส่วนการจัดการคือการทำให้งานสำเร็จโดยมีการควบคุมกำกับดูแลอย่างต่อเนื่องจนบรรลุผล

แนวความคิดของเฟรดเดอริก วินสโลว์ เทเลอร์ (Frederick W. Taylor) ซึ่งนำเอาหลักวิทยาศาสตร์มาใช้ในการจัดการ ได้เสนอแนวความคิดวิทยาศาสตร์การจัดการ (Scientific Management) ขึ้นทำให้มีการพัฒนาการจัดการเรื่อยมา การจัดการถือเป็นกลไกสำคัญที่จะทำให้องค์กรดำเนินการได้สำเร็จตามเป้าหมาย โดย ฮาร์โรลด์ ดี คูนต์ซ์ (Harold D. Koontz) ได้ให้แนวคิดของการจัดการไว้ 5 ขั้นตอน คือ การวางแผน การจัดองค์การ การเจ้าหน้าที่ การอำนวยการ และการควบคุมงาน หรือพีโอเอสดีซี (POSDC) ซึ่งได้นำแนวคิดนี้มาปรับให้เข้ากับการทำงานพัฒนาระบบสารสนเทศ มีวิธีการดังนี้

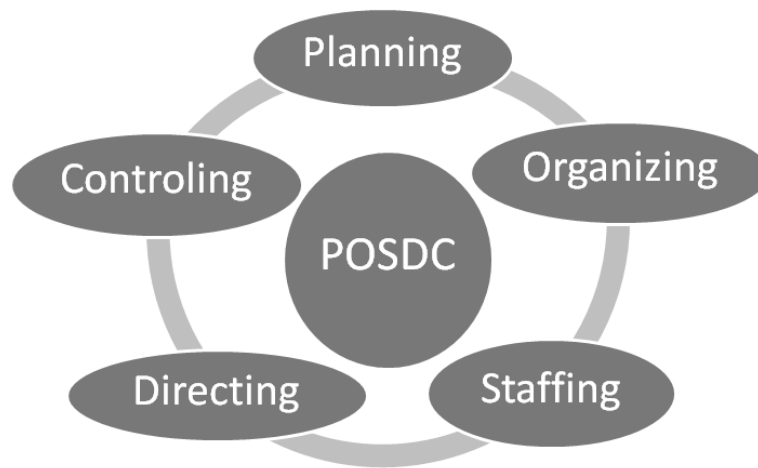
2.1 การวางแผน (Planning) เป็นการมองไปข้างหน้า กำหนดสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งกำกับดูแล และระดมสมองโดยทีมผู้บริหารระดับสูงร่วมกันประชุมวิเคราะห์สภาพแวดล้อม และกำหนดนโยบายให้มีการใช้สารสนเทศในการทำงาน เพื่อให้องค์กรมีคุณภาพมาตรฐานสอดคล้องกับเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาที่กำหนดเกณฑ์คุณภาพโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยกำหนดให้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเป็น 3 ระยะคือ ระยะแรกพัฒนาระบบเว็บไซต์และเนื้อหาที่ดูแลโดยหน่วยงานในสถาบัน ระยะที่สองพัฒนาระบบรายงานผลการเรียนโดยงานทะเบียนและประมวลผลเป็นผู้นำข้อมูลเข้าและให้นิสิตสามารถตรวจสอบผลการเรียนของตนเอง ระยะที่สามพัฒนาระบบประเมินการเรียนการสอนออนไลน์และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ โดยนิสิตเข้าประเมินตามรอบเวลา และอาจารย์เข้าไปนำผลการประเมินออกมาใช้พัฒนาการเรียนการสอน และใช้สำหรับจัดทำรายงานผลการดำเนินการของรายวิชา (มคอ.5) ต่อไป

2.2 การจัดองค์การ (Organizing) เป็นนำเป้าประสงค์ขององค์การมาพิจารณาออกแบบ และตัดสินใจว่าจะจัดหน่วยงานอย่างไร ซึ่งการพัฒนาระบบสารสนเทศได้ให้ความสำคัญไม่เฉพาะเรื่องหน่วยงานที่จะทำงาน แต่มองไปที่ภาพรวมของงานในแต่ละระยะ โดยกำกับให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการในแต่ละระยะว่าจะมีหน่วยงานใดเข้ามาเป็นผู้นำข้อมูลเข้าระบบ หรือผู้นำข้อมูลจากระบบไปใช้ กำหนดกระบวนการทำงานในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องสนับสนุนการดำเนินการพัฒนาระบบทั้งหมดให้เป็นไปตามแผน

2.3 การเจ้าหน้าที่ (Staffing) เป็นการบริหารคนที่อยู่ในหน่วยงาน และมักต้องควบคู่ไปกับการบริหารหน่วยงานในองค์กร ครอบคลุมการสรรหา คัดเลือก บรรจุและแต่งตั้ง โดยงานพัฒนาระบบสารสนเทศมองว่าเป็นงานของฝ่ายบริหารที่จะกำกับหน่วยงานสนับสนุนให้ทำงานตามแผน และให้ข้อมูลแก่ผู้เกี่ยวข้องว่าใครคือผู้รับผิดชอบสารสนเทศ นำสารสนเทศเข้าสู่ระบบเมื่อใด มีรอบระยะเวลาอย่างไร ซึ่งงานจะสำเร็จราบรื่นจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากร การสร้างขวัญและกำลังใจ การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่สนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศ และสนับสนุนให้บุคลากรใช้สารสนเทศเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.4 การอำนวยการ (Directing) ให้ความสำคัญกับเรื่องอำนาจหน้าที่ ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำเป็นต้องมีทรัพยากรที่ผ่านการอนุมัติจากผู้มีอำนาจ มอบหมายหน้าที่ให้หน่วยงานได้รับผิดชอบในระบบฐานข้อมูลใด ชักจูง โน้มน้าว ให้ปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย แต่ละระบบจะมีผู้รับผิดชอบที่แตกต่างกันไป โดยระบบเว็บไซต์ จะต้องมีส่วนสำหรับติดตั้งอุปกรณ์ มีระบบเครือข่าย มีเครื่องบริการ และมีผู้ทำหน้าที่ดูแลสนับสนุนให้อุปกรณ์ ทั้งหมดทำงานได้ตามปกติตลอดเวลา ระบบรายงานผลการเรียนจะอยู่ในอำนาจดูแลของงานทะเบียน ระบบประเมิน การเรียนการสอนจะอยู่ในอำนาจดูแลของฝ่ายวิชาการ เป็นต้น

2.5 การควบคุมงาน (Controlling) เป็นการกำกับ ควบคุม ติดตามในรายละเอียดของกิจกรรมให้ดำเนิน ไปอย่างราบรื่น ในกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศได้เชื่อมโยงกระบวนการพัฒนาตามโมเดลเอ็ดดี้ (ADDIE) เข้า มาขั้นตอนนี้ ว่ามีการกำกับดูแลในแต่ละขั้นตอนอย่างไร เมื่อถึงขั้นตอนสุดท้ายคือการประเมินผล (Evaluation) ก็ จะต้องส่งผลการประเมินหลังการพัฒนาระบบกลับไปยังทีมผู้บริหารระดับสูง ที่จะต้องนำไปพิจารณากำหนดแนวทาง พัฒนาระบบสารสนเทศในภาพรวม ให้เกิดความยั่งยืนต่อไป



(ภาพที่ 1): แนวคิดการจัดการของ ฮาร์โรลด์ ดี กูนท์

3. กระบวนการพัฒนาระบบ

เอ็ดดี้โมเดล (ADDIE Model) คือ รูปแบบการออกแบบระบบการสอน หรือ SAT (System Approach to Training) หรือ ISD (Instructional System Design) มี 5 ขั้นตอน และนักพัฒนาระบบสารสนเทศได้ประยุกต์ใช้ในการ พัฒนางานทางคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนองค์กร โดยมีวิธีการปรับใช้ ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ (Analysis) คือ การศึกษาปัญหาในระบบเดิม ศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบ เพื่อกำหนดความต้องการขั้นพื้นฐาน และทรัพยากรที่จำเป็นในการสนับสนุนให้การทำงานบรรลุตามเป้าประสงค์

3.2 ขั้นตอนออกแบบ (Design) คือ การนำทางเลือกที่ได้จากการศึกษาความเป็นไปได้มาพัฒนาให้ ผู้เกี่ยวข้องได้เข้าใจตรงกันอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงการประเมินการใช้ทรัพยากร การจัดเตรียม จัดหาทรัพยากรที่ จำเป็น

3.3 ขั้นพัฒนา (Development) คือ การพัฒนาเกิดขึ้นตามความต้องการที่กำหนด

3.4 ขั้นดำเนินการให้เป็นผล (Implementation) คือ การติดตั้ง ผูกอบรม ทดสอบใช้งาน และปรับปรุง

3.5 ขั้นประเมินผล (Evaluation) คือ การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ

4. กรอบแนวคิด

การจัดการองค์กรในปัจจุบันจำเป็นต้องประยุกต์ใช้สารสนเทศ แต่สารสนเทศที่ดีจำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ แล้วมีการใช้สารสนเทศเพื่อสนับสนุน กำกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพตอบเป้าหมายขององค์กร ทั้งในระดับปฏิบัติการ ระดับการจัดการ ระดับบริหาร และระดับนโยบาย

ดังนั้นกรอบแนวคิดของการได้สารสนเทศมาเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการทุกระดับ คือ การมีเว็บไซต์ที่ทุกฝ่ายเข้าถึงได้ (Website) การใช้กระบวนการจัดการกำกับให้มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูล (POSDC) การพัฒนาระบบเป็นวงจร (ADDIE) การจัดการความรู้ที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย (KM) และประเมินสารสนเทศที่พัฒนาได้แก่ ระบบฐานข้อมูลเนื้อหาของหน่วยงานที่นำเสนอผ่านเว็บไซต์ (Content Management) ระบบรายงานผลการเรียนให้ทันสัปดาห์ตามระดับความสามารถของตนเองเพื่อการพัฒนาต่อไป (Online Grade Report) ระบบประเมินการเรียนการสอน และสิ่งสนับสนุนให้อาจารย์และผู้เกี่ยวข้องได้ข้อมูลย้อนกลับจากนิสิตมาปรับปรุงงานของตน (Teaching Evaluation)

โดยสารสนเทศที่ได้มาจากระบบจะกลับเข้าสู่ระบบบริหารจัดการองค์กร เข้าสู่ระบบในระดับนโยบายเพื่อกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ แผนงาน/โครงการ ตามเป้าหมายของสถาบัน และสนับสนุนให้การจัดการศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ เกิดการบูรณาการ และพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องต่อไป

$$\text{Web} + \text{POSDC} + \text{ADDIE} + \text{KM} + (\text{C} + \text{G} + \text{E}) = \text{I}$$

(ภาพที่ 2): สมการในการดำเนินการวิจัย

ความหมายของคำในสมการ

Web (Website) คือ แหล่งสารสนเทศให้บุคลากร นักศึกษา และผู้สนใจเข้าถึงได้

POSDC คือ กระบวนการจัดการ ของฮาร์ดแวร์ ดี คูณซ์

ADDIE คือ โมเดลการพัฒนากระบวนการ

KM คือ การจัดการความรู้ เสนอโดย ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช (2548)

C (Content Management) คือ ระบบจัดการเนื้อหาที่ดูแลโดยหน่วยงานต่าง ๆ

G (Online Grade Report) คือ ระบบรายงานผลการเรียนสำหรับนักศึกษา

E (Teaching Evaluation) คือ ระบบประเมินการเรียนการสอนของอาจารย์ และสิ่งสนับสนุน

I (Information) คือ ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และผู้บริหาร

5. กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)

การจัดการความรู้ตามที่เสนอโดย ศ.ดร.วิจารณ์ พานิช (2548) ถูกใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการ ได้แก่ 1) บรรลุเป้าหมายของงาน 2) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน 3) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ 4) บรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน โดยมีขั้นตอน ดังนี้ 1) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นต่องานหรือกิจกรรมขององค์กร 2) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ 3) การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วน ให้เหมาะต่อการใช้งาน 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน 5) การนำประสบการณ์จากการใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาบันทึกไว้ 6) การจดบันทึก ความรู้ แก่นความรู้ สำหรับไว้ใช้งาน

6. เครื่องมือที่ใช้พัฒนาระบบสารสนเทศ

เครื่องมือประกอบด้วย เครื่องบริการเว็บอาปาเช่ (Apache Webserver) ภาษาพีเอชพี (PHP) ระบบฐานข้อมูลมายเอสคิวแอล (MySQL) การเสวนากลุ่มย่อย (Focus Group) การฝึกอบรม (Training) การสนับสนุนด้วยระบบพี่เลี้ยง (Mentors) ภาษาเอชทีเอ็มแอล (HTML) โดเมนเนม (Domain name) โปรแกรมอิดิเตอร์ (Editor) โปรแกรมแต่งภาพ (MS Paint) แล้วมีองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2558)

7. เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ ใช้ตัวเลือกในการประเมิน 5 ระดับ

ลักษณะคำตอบ	ด้านบวก	ด้านลบ
ดีมาก	5	1
ดี	4	2
พอใช้	3	3
น้อย	2	4
ไม่มี	1	5

(ภาพที่ 3): เกณฑ์การประเมิน

8. ค่าสถิติ

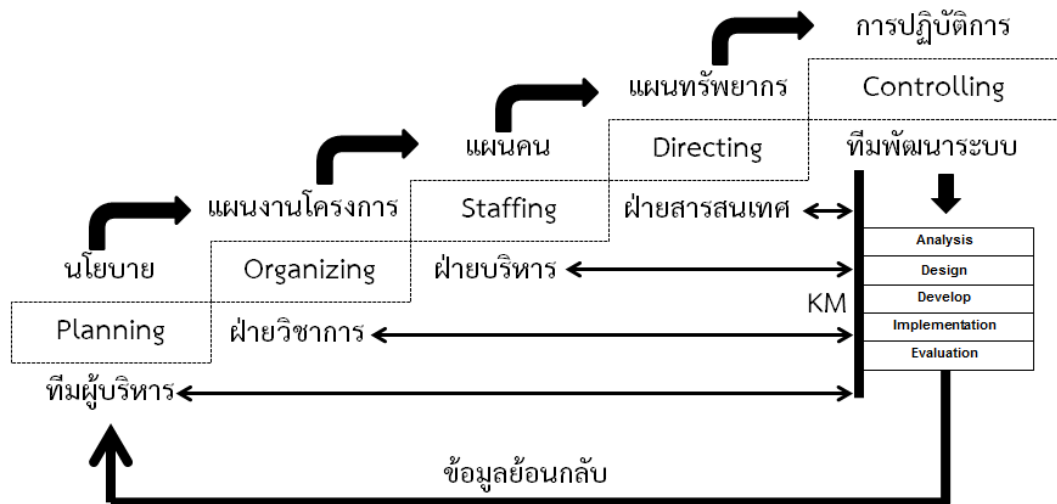
ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงระดับความพึงพอใจ โดยแบบสอบถามใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบวัดเจตคติตามเทคนิคของลิเคิร์ท (L.W. Anderson (1988)) 5 ระดับ คือ ดีมาก ดีพอใช้ น้อย และน้อยมาก

การแปลผลคะแนนสามารถสรุปเป็นระดับของความพึงพอใจ โดยนำระดับสูงสุดลบระดับต่ำสุดแล้วหารด้วยจำนวนช่วงที่ตั้งไว้ จึงได้เกณฑ์การแปลผลคะแนนดังนี้ ดีมากมีคะแนนเฉลี่ย 4.21–5.00 มากมีคะแนนเฉลี่ย 3.41–4.20 ปานกลางมีคะแนนเฉลี่ย 2.61–3.40 น้อยมีคะแนนเฉลี่ย 1.81–2.60 และน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 1.00–1.80 ซึ่งงานของ มานีสงค์ ปฐมวิริยะวงศ์ (2550) ก็ใช้การประเมินความพึงพอใจวัดผลการพัฒนาเว็บไซต์ของสถาบัน

ผลการศึกษา

1. รูปแบบการจัดการองค์กรโดยใช้สารสนเทศผ่านการจัดการความรู้

พบว่า การดำเนินการตามกระบวนการจัดการในประเด็นการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ของ ฮาร์โรลด์ ดี คูห์น และไซโมเดลของเอดดี้ในการพัฒนาระบบโดยทีมพัฒนาซึ่งมี 5 ขั้นตอน แต่ละขั้นตอนเชื่อมโยงกับฝ่ายสารสนเทศ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายวิชาการ และมีผู้บริหารผ่านกระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งใช้ขับเคลื่อนการพัฒนาระบบสารสนเทศใน 3 ระยะ คือ ระบบเว็บไซต์และเนื้อหาสารสนเทศของหน่วยงาน ระบบรายงานผลการเรียนสำหรับนักศึกษา และระบบประเมินการเรียนการสอนออนไลน์และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้



(ภาพที่ 4): แผนภาพรูปแบบการจัดการองค์กรโดยใช้สารสนเทศผ่านการจัดการความรู้

2. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบเว็บไซต์และเนื้อหาสารสนเทศของหน่วยงาน

ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้แก่ ผู้บริหารและผู้ใช้ผู้บริหาร เก็บแบบสอบถามได้ 30 ชุด โดยพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากทุกเรื่องมีลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ 1) ชื่อเว็บไซต์ <http://www.mculampang.com> เหมาะสม 2) การจัดรูปแบบช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย 3) คู่มือ 4) เนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์ 5) ความถูกต้องของข้อมูล 6) การจัดการหน้าแรก 7) ความสวยงาม 8) ภาพประกอบ 9) การจัดการเมนู 10) การส่งแฟ้มเข้าสู่ระบบ 11) การจัดการข้อมูลผลการเรียน 12) การจัดการสไลด์ ผลการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.66, S.D.=0.74)



(ภาพที่ 5): หน้าแรกของเว็บไซต์ที่นำเสนอเนื้อหาของวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง

3. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบรายงานผลการเรียนสำหรับนักศึกษา

ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมจากนิสิต เก็บแบบสอบถามได้ 75 ชุด โดยพบว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลางทั้ง 7 เรื่อง เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ 1) ข้อมูลผลการเรียนมีความถูกต้อง 2) ชื่อเว็บไซต์ <http://www.mculampang.com> เหมาะสม 3) เปิดช่องทางแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่าน facebook page มีความเหมาะสม 4) ข้อมูลผลการเรียนมีครบถ้วน 5) การนำเสนอด้วยกราฟช่วยให้เข้าใจได้ง่าย 6) การนำเสนอด้วยตารางช่วยให้เข้าใจได้ง่าย 7) การเข้าถึงข้อมูลสามารถทำได้ง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละเกณฑ์ข้างต้นตามลำดับดังนี้ 3.40, 3.40, 3.24, 3.16, 3.15, 3.12 และ 3.11 และผลการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{x}=3.23$, S.D.=1.01)

4. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบประเมินการเรียนการสอนออนไลน์และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

ผลการประเมินความพึงพอใจจากการอบรมการใช้งานของนิสิต เก็บแบบสอบถามได้ 300 ชุด โดยพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 เรื่อง มีลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ 1) วิทียากร 2) สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละเกณฑ์ข้างต้นตามลำดับดังนี้ 4.36 และ 4.22 และมีความพึงพอใจระดับมาก 4 เรื่อง มีลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ 1) หัวข้อที่บรรยาย 2) ช่วงเวลาในการจัดกิจกรรม 3) ผู้ช่วยวิทยากร และ 4) ห้องอบรม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละเกณฑ์ข้างต้นตามลำดับดังนี้ 4.14, 3.90, 3.88 และ 3.58 และผลการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.23$, S.D.=1.01)

ผลการประเมินความพึงพอใจจากการใช้งานของบุคลากร เก็บแบบสอบถามได้ 10 ชุด โดยพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ การสนับสนุนของฝ่ายวิชาการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.33 และมีความพึงพอใจระดับมาก 6 เรื่อง มีลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ 1) การเข้าถึงข้อมูลรายงาน 2) การออกแบบหน้าจอ 3) การนำไปใช้งาน 4) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล 5) ข้อคำถามที่ใช้ถามนิสิต และ 6) ช่วงเวลาในการประเมิน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละเกณฑ์ข้างต้นตามลำดับดังนี้ 4.08, 3.83, 3.83, 3.83, 3.75 และ 3.67 และผลการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.90$, S.D.=0.67)

สรุปผล

ตามผลการศึกษาทำให้ได้รูปแบบการจัดการองค์กร และได้ระบบสารสนเทศที่ผู้เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปทั้ง 3 ระบบ สอดรับกับงานของธนาชัย บุรณะวัฒนากุล และประสงค์ ปราณีตพลกรัง (2550) ที่การพัฒนาสารสนเทศบนเว็บสามารถนำเสนอข้อมูลให้กับผู้เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการพัฒนาเว็บไซต์เป็นแหล่งรวมข้อมูลและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีในปัจจุบันสามารถตอบความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง สอดรับกับงานของ ศุภชัย ธรรมวงศ์ (2551) ที่พบว่าเว็บไซต์สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ตอบความพึงพอใจของทุกกลุ่มได้ในระดับดีขึ้น

ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้กระบวนการจัดการความรู้ไปพร้อมกับการพัฒนาระบบสารสนเทศตามขั้นตอนเคเอ็ม (KM) ที่นำเสนอโดย ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช โดยใช้กระบวนการหลักในการจัดการทั้ง 5 ขั้นตอนของ ฮาร์โรลด์ ดี คูณซ์ ทำให้ทุกฝ่ายมีเป้าหมายในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ใช้งานระบบสารสนเทศ และใช้ทรัพยากรร่วมกัน อาทิ คน เงิน และวัสดุสิ่งของเพื่อเป็นอุปกรณ์ในการจัดการ¹

ในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดำเนินการตามระบบและโมเดลแล้วนั้น ประกอบด้วย 3 ระบบ คือ ระบบเว็บไซต์และเนื้อหาสารสนเทศของหน่วยงาน ระบบรายงานผลการเรียนสำหรับนักศึกษา และระบบประเมินการเรียนการสอนออนไลน์และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ได้ใช้กระบวนการตามโมเดลของเฮ็ดดี้ ซึ่งสามารถนำมาใช้ได้จริง ตอบ

¹ ฮาร์โรลด์ ดี คูณซ์ อังโน สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร, พิมพ์ครั้งที่ 7, (กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2523), หน้า 6.

ความต้องการของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา สอดคล้องกับงานของจตุพร ตันตริ่งสี และมุสดี บุญรอด (2555) ที่ประสบความสำเร็จในการใช้โมเดลเอ็ดดี้พัฒนาระบบ

เอกสารอ้างอิง

จตุพร ตันตริ่งสี และมุสดี บุญรอด. การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้การสอนแบบ ADDIE Model วิชา การใช้โปรแกรมกราฟฟิก. 2555. 209-214. The 9th National Conference on Computing and Information Technology. NCCIT2013.

ธนาชัย บุรณะวัฒนากุล และประสงค์ ปรานีตพลกรัง. การพัฒนาระบบสารสนเทศบนเว็บในการประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวทางของกรอบ IPOI. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. 2550.

วิจารณ์ พานิช. การจัดการความรู้กับการบริหารราชการไทย. กรุงเทพมหานคร: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม. 2548.

มานีสงค์ ปฐมวิริยะวงศ์. การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์สถาบันของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. 2550. ค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2558, จาก <http://rir.nrct.go.th/rir/?page=researching&nid=26608>

ศุภชัย ธรรมวงศ์. การพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลบนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแม่ฮ่องสอน. 2551. ค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2558, จาก http://ss.lib.cmu.ac.th/digital_collection/etheses/fulltext.php?id=18408

สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช. 2523.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557. กรุงเทพมหานคร: หจก.ภาพพิมพ์. 2558.

L.W. Anderson. (1988). Likert Scales, Education Research Methodology and Measurement : An International Handbook. John. D. Keeves, eds, Victoria : Pergamon pp.427-428.