

การพัฒนาอาจารย์ในการปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา

วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม

Instructors' Development in Performing the Application of the Educational Service

System Program at Na Wa College, Nakhon Phanom University

มณฑิรา มณีฉาย*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธวัชชัย ไพโกล**

ดร.สุรพล บุญมีทองอยู่***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาสภาพและปัญหาการปฏิบัติงาน การใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา 2) หาแนวทางการพัฒนาอาจารย์ในการปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา และ 3) ศึกษาผลการพัฒนาอาจารย์ในการปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม โดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยดำเนินการจำนวน 2 วนรอบ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติการ การสังเกตการณ์และการสะท้อนกลับ กลุ่มเป้าหมายของการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ร่วมวิจัย จำนวน 26 คน และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำนวน 36 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการ แบบสัมภาษณ์ แบบบันทึกการประชุม แบบบันทึกผลการปฏิบัติงาน แบบบันทึกการนิเทศภายใน แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการประชุมเชิงปฏิบัติการ และแบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. สภาพและปัญหาการปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา มีดังนี้

1.1 สภาพ พบว่า วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม ได้นำโปรแกรมระบบบริการการศึกษามาใช้ในการพัฒนาอาจารย์ โดยมีการวางแผนการจัดทำปฏิทินไว้ล่วงหน้า รวดเร็ว พร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน มีการจัดเตรียมเอกสารไว้บริการอย่างเพียงพอ เป็นระบบและเป็นปัจจุบัน แต่มีระบบการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตล่าช้า วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ และมีงบประมาณไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่มีน้อย/ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

1.2 ปัญหา พบว่า จากการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา อาจารย์ขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ มีการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมกับงาน ขาดเอกสารและคู่มือในการใช้งานโปรแกรมระบบบริการการศึกษา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการกรอกข้อมูลไม่ทั่วถึง

2. แนวทางการพัฒนาอาจารย์ในการปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม ใช้การพัฒนา 3 แนวทาง ประกอบด้วย 1) การประชุมเชิงปฏิบัติการ 2) การปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา และ 3) การนิเทศภายใน ส่วนในวงรอบที่ 2 ใช้แนวทางพัฒนาโดยการนิเทศแบบให้คำชี้แนะ

คำสำคัญ : การพัฒนา , ระบบบริการการศึกษา

* ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

** กรรมการบริหารหลักสูตร ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

*** ผู้อำนวยการโรงเรียนหนองแวงวิทยานุกูล จังหวัดนครพนม

3. ผลการพัฒนาอาจารย์ในการปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนมพบว่า

3.1 การประชุมเชิงปฏิบัติการ พบว่า โดยภาพรวม มีความเหมาะสม มีความเพียงพอหรือมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผลการประชุมเชิงปฏิบัติการ ด้านวิทยากร ด้านเนื้อหาสาระและการปฏิบัติ และด้านการเตรียมการ

3.2 การปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา พบว่า ผู้ร่วมวิจัยมีความรู้และทักษะในการใช้ระบบบริการการศึกษาโปรแกรมสำหรับอาจารย์ สามารถบันทึกรายการได้เป็นส่วนมากจากรายการทั้งหมด 12 รายการ

3.3 การนิเทศภายในและการนิเทศแบบให้คำชี้แนะในวงรอบที่ 2 ทำให้อาจารย์ทุกคนสามารถปฏิบัติการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษาได้ดีขึ้น นำโปรแกรมมาใช้จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ สะดวก และสืบค้นได้ง่าย มีความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.38$)

ABSTRACT

This study aimed at 1) investigating states and problems of performing the use of the educational service system program, 2) finding out guidelines in developing instructors on performing the use of the educational service system program, and 3) identifying effects of development of instructors in performing the application of the educational service system program at Na Wa College, Nakhon Phanom University through a 2-spiral action research of 4 stages: planning, action, observation and reflection. The target group consisted of 26 co-researchers and 36 informants. Tools used included documents in workshops, a form of interview, a form of meeting minutes, a form of performance record, a form of internal supervision, a questionnaire on opinions toward workshops and a questionnaire on satisfaction of personnel provided the educational service system. Statistics employed were percentage mean and standard deviation.

Findings were as follows:

1. The states and problems of the performance on the use of the educational service system program were:

1.1 Regarding the states, it was found that the program on the educational service system was utilized to develop the instructors through the calendar planning in advance with quickness and being ready to be performed. There was a lack of materials and equipment because of insufficient budget. The preparation of documents was not adequate, systematic and up-to-date. The Internet system was quite slow. The materials and equipment were insufficient because of the shortage of budget. However, the personnel in charge of service seemed to be inadequate for services.

1.2 According to the problems, it was found that the instructors and students faced a lack of knowledge and understanding in the process of applying the educational service system, The performance was not consistent with the designated time. The amount of the computer sets used was not adequate for

service. The materials and equipment used were not suitable for the tasks. There was also a lack of documents and materials in applying the educational service system program. In addition, the service of the personnel in charge was not covered.

2. The guidelines of developing the instructors in the performance of using the educational service system program at Na Wa College, Nakhon Phanom University included the following 3 means 1) A workshop, 2) Performance of using the educational service system program, and 3) internal supervision. In the second spiral, coaching supervision was employed.

3. The effects of developing the instructors in the performance on the use of the educational service system program at Na Wa College, Nakhon Phanom University found that:

3.1 According to the workshop, it was found that in general. It was appropriate, adequate or the performance was at the high level ($\bar{x} = 4.39$). When separately considered, it was found that the mean ranking from high to low was: the effects of the workshop, resource persons, contents and performance along with preparation respectively.

3.2 Regarding the performance on the use of the educational service system program, it was found that the co-researchers gained knowledge and skills in applying the educational service system through the system program for the instructors and most of them could record the lists of item from 12 items.

3.3 The internal and coaching supervision used in the second spiral made all of the instructors able to employ the performance on the application of the educational service system program through the system program as well as to apply the program in filing the data systematically, easily for the search. The satisfaction of the personnel in using the educational service system was at the high level ($\bar{x} = 4.38$).

Keywords: Performing the Application of the Educational Service.

ภูมิหลัง

การบริหารจัดการในยุคปฏิรูปการศึกษาต้องเน้นการบริหารจัดการเชิงคุณภาพไม่ว่าจะเป็นคุณภาพของการเรียนการสอนหรือคุณภาพของระบบต่างๆ ภายในสถานศึกษา ซึ่งควรได้รับการพัฒนาไปพร้อมๆ กัน และในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการปฏิรูปการศึกษาอย่างมีคุณภาพ ในการบริหารงานต่างๆ ทุกด้านมีความสำคัญและสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบเพราะต่างช่วยสนับสนุนส่งเสริมกันให้ดำเนินไปอย่างคล่องตัว (ธีระ รุญเจริญ, 2546, หน้า 89) ในการพัฒนาครูต้องยึดหลักการสำคัญคือ ครูต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ได้รับการพัฒนาให้ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งด้านความรู้และทักษะการใช้เครื่องมือต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รู้และเข้าใจกฎ ระเบียบ รวมทั้งรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ขจัดความด้อยหรือข้อบกพร่องของตนเอง เช่น ด้านคุณธรรม ความเอื้อยชา และเทคนิควิธีการสอน ส่งเสริมความมั่นคงถาวร ความเจริญก้าวหน้าและมีความเชื่อมั่นว่าการพัฒนาครูและวิชาชีพครู จะส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของผู้เรียนและโรงเรียนโดยตรง (ยนต์ ชุ่มจิต, 2550, หน้า 38)

การบริหารงานวิชาการเป็นหัวใจหลักสำคัญของสถานศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานศึกษาที่ต้องการพัฒนาปรับปรุงระดับคุณภาพการเรียนการสอนให้บรรลุตามจุดมุ่งหมาย มีประสิทธิภาพและพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพมากขึ้น งานทะเบียนและประมวลผล เป็นส่วนหนึ่งในงานด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำทะเบียนประวัติ ภาระงานครูที่ปรึกษา การตรวจสอบการลงทะเบียนของนักศึกษา ภาระงานการสอนของครูผู้สอน การส่งผลการเรียน การทำบันทึกถึงนักศึกษา การค้นหาข้อมูลนักศึกษา การค้นหาตารางสอน การค้นหารายวิชา การประเมินการสอนของอาจารย์ผู้สอนโดยนักศึกษา ซึ่งงานที่กล่าวมาข้างต้น มีความเกี่ยวข้องกับครูที่ต้อง มีความรู้ ความเข้าใจและต้องปฏิบัติในเรื่องต่างๆ เหล่านี้ได้เป็นอย่างดี (สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา, 2553, หน้า 5-6)

ระบบบริการการศึกษา คือ ระบบงานด้านวิชาการที่ให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยการกำหนดรหัสผ่านสำหรับผู้ใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและประมวลผลแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วนตามลักษณะผู้ใช้งานคือ 1) โปรแกรมสำหรับอาจารย์ 2) โปรแกรมสำหรับนักศึกษา 3) โปรแกรมสำหรับผู้บริหาร สำหรับการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษานั้นสามารถใช้ได้จากทุกจุดที่สามารถเชื่อมโยงเข้ากับเครือข่ายของมหาวิทยาลัย หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต วิทยาลัยนาหว้า ได้นำโปรแกรมระบบบริการการศึกษามาใช้ในการพัฒนาเมื่อปี พ.ศ. 2551 ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำทะเบียนประวัติ ภาระงานอาจารย์ที่ปรึกษา การตรวจสอบการลงทะเบียนของนักศึกษา ภาระงานการสอนของอาจารย์ผู้สอน การส่งผลการเรียน การทำบันทึกถึงนักศึกษา การค้นหาข้อมูลนักศึกษา การค้นหาตารางสอน การค้นหารายวิชา และจากการปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษาของวิทยาลัยนาหว้า พบว่า อาจารย์ขาดความรู้ ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษาที่ถูกต้อง ปัญหาโดยส่วนใหญ่ ได้แก่ การส่งผลการเรียน การบันทึกช่วงคะแนน เป็นต้น รวมทั้งการใช้ข้อมูลต่างๆ จากโปรแกรมระบบบริการการศึกษายังไม่ครบถ้วนและผิดพลาดบ่อยครั้งต้องสอบถามจากทางงานทะเบียนและประมวลผลเป็นประจำในการเข้าใช้ระบบ ซึ่งทางงานทะเบียนจะต้องอธิบายให้อาจารย์เข้าใจจึงสามารถนำไปใช้งานได้ (วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม, 2555, หน้า 6)

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยในฐานะผู้รับผิดชอบงานด้านการบริการการศึกษาของวิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาอาจารย์ในการใช้ระบบบริการการศึกษาของวิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม จึงเริ่มดำเนินการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับกลุ่มอาจารย์หัวหน้าสาขาวิชา และรองคณบดีฝ่ายวิชาการของวิทยาลัย ซึ่งได้ข้อสรุปว่า ควรมีการพัฒนาอาจารย์ในการใช้ระบบบริการการศึกษา เพราะอาจารย์มีความจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบบริการการศึกษา เป็นอย่างดี เพื่อจะได้นำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาการทำงานในหน้าที่ ซึ่งถือเป็นงานที่มีความสำคัญ เพราะเป็นงานที่ต้องได้รับความร่วมมือจากอาจารย์ทุกคน ช่วยให้อาจารย์ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้รับผิดชอบงานทะเบียนและประมวลผลได้เข้าใจบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง และส่งผลต่อการใช้ระบบบริการการศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำถามการวิจัย

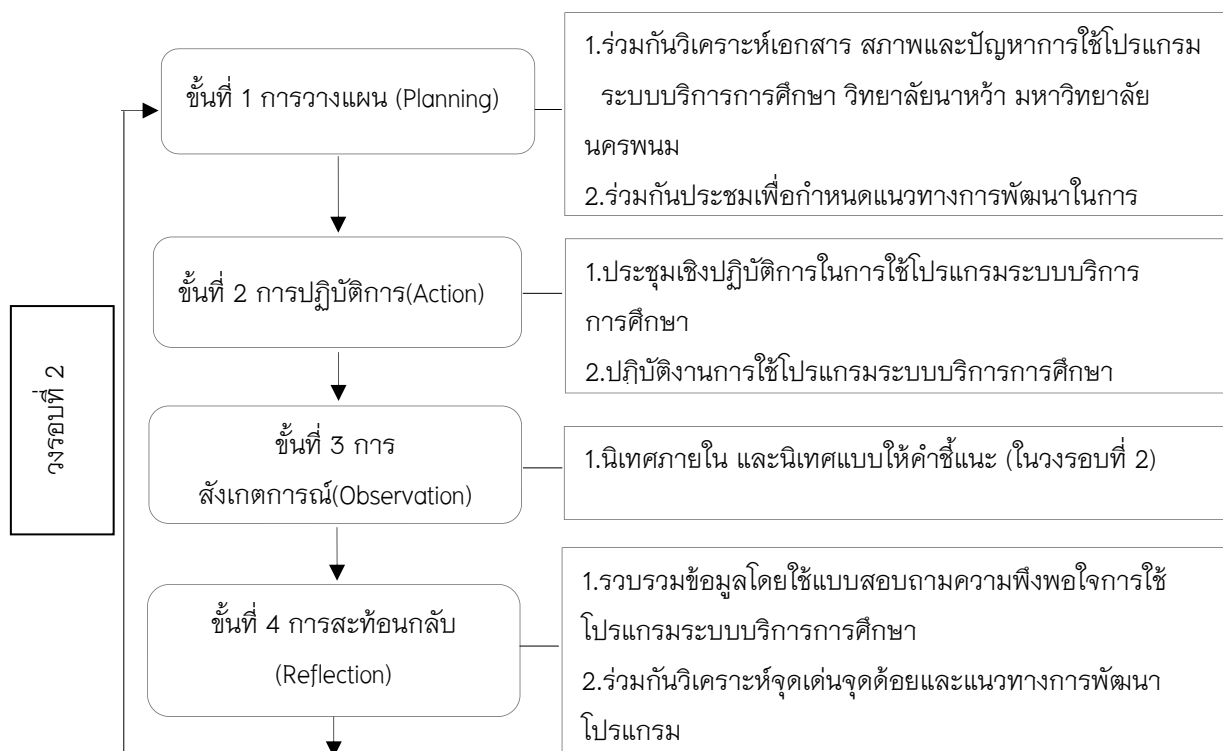
1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา วิทยาลัยนาหว้ามหาวิทยาลัยนครพนม เป็นอย่างไร
2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาอาจารย์ในการปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นอย่างไร

3. เพื่อศึกษาผลการพัฒนาอาจารย์ในการปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นอย่างไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม
2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาอาจารย์ในการปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม
3. เพื่อศึกษาผลการพัฒนาอาจารย์ในการปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้ร่วมวิจัย จำนวน 26 คน ประกอบด้วย ผู้วิจัย จำนวน 1 คน และอาจารย์ จำนวน 25 คน 2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูล แบ่งเป็น 3 กลุ่ม จำนวน 36 คน ประกอบด้วย หัวหน้าสาขาวิชา จำนวน 7 คน คณบดีและรองคณบดี วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน 4 คน และนักศึกษาที่เป็นตัวแทนแต่ละสาขาวิชา ประกอบด้วย 5 สาขาวิชา รวม 25 คน ได้แก่ นักศึกษาที่เป็นตัวแทนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาละ 3 คน รวม 15 คน และ นักศึกษาที่เป็นตัวแทนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาละ 2 คน รวม 10 คน โดยวิธีเลือกแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามลักษณะการใช้งานแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้ 1) เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติการ ได้แก่ เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการ 2) เครื่องมือที่ใช้ในการสะท้อนผล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบบันทึกการประชุม แบบสอบถามความคิดเห็นในการประชุมเชิงปฏิบัติการ แบบบันทึกผลการปฏิบัติงาน แบบบันทึกการนิเทศภายใน และแบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ช่วงเวลา คือ ระยะเวลา 1 กรกฎาคม – 30 กันยายน 2557 ซึ่งเป็นช่วงเวลากำหนดกิจกรรมตามตารางของวงรอบการปฏิบัติวิจัยรอบที่ 1 และระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน – 20 พฤศจิกายน 2557 ซึ่งเป็นช่วงเวลากำหนดกิจกรรมตามตารางของวงรอบการปฏิบัติวิจัยรอบที่ 2 และทำการตรวจสอบคุณภาพข้อมูล ใช้เทคนิคการตรวจสอบแบบหลายมิติ (Triangulation) โดยมีรายละเอียดการตรวจสอบ ดังนี้ 1) ด้านมิติบุคคล 2) ด้านมิติวิธีการและเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3) มิติเวลา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ 1) ค่าร้อยละ (Percentage) 2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ 3) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสภาพและปัญหาการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม ผลการศึกษา พบว่า

1.1 สภาพ พบว่า วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม ได้นำโปรแกรมระบบบริการการศึกษา มาใช้ในการพัฒนาอาจารย์ โดยมีการวางแผนการจัดทำปฏิทินไว้ล่วงหน้า รวดเร็ว พร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน มีการจัดเตรียมเอกสารไว้บริการอย่างเพียงพอ เป็นระบบและเป็นปัจจุบัน แต่มีระบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตล่าช้า วัสดุอุปกรณ์ยังไม่เพียงพอ และมีงบประมาณไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่มีน้อย/ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

1.2 ปัญหา พบว่า จากการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา อาจารย์ขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ มีการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมกับงาน ขาดเอกสารและคู่มือในการใช้ระบบบริการการศึกษา เจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำในการกรอกข้อมูลไม่ทั่วถึง

2. แนวทางการพัฒนาอาจารย์ในการปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม ซึ่งประกอบด้วย

- 2.1 การประชุมเชิงปฏิบัติการ
- 2.2 การปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา
- 2.3 การนิเทศภายใน และการนิเทศแบบให้คำชี้แนะ (วงรอบที่ 2)

3. ผลการพัฒนาอาจารย์ในการปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม พบว่า

3.1 การประชุมเชิงปฏิบัติการ พบว่า ผลการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อการพัฒนาอาจารย์ในการปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัย

นครพนม โดยภาพรวม มีความเหมาะสม มีความเพียงพอหรือมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านมีความเหมาะสม มีความเพียงพอหรือมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

3.2 การปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา พบว่า ผู้ร่วมวิจัยมีความรู้และทักษะในการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา โปรแกรมสำหรับอาจารย์ สามารถบันทึกรายการได้เป็นส่วนมากจากรายการทั้งหมด 12 รายการ ได้แก่ การเข้าสู่ระบบ เปลี่ยนรหัสผ่าน ระเบียบประวัติ ภาระอาจารย์ที่ปรึกษา ภาระการสอน การทำบันทึกถึงนักศึกษา ค้นหาข้อมูลนักศึกษา ค้นหารายวิชา ค้นหาตารางเรียนนักศึกษา ค้นหาตารางสอน รายการความคิดเห็น และออกจากระบบ ซึ่งช่วยให้การปฏิบัติงานโปรแกรมระบบบริการการศึกษาเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นระบบ เป็นปัจจุบัน ลดภาระการเขียน ข้อมูลสืบค้นได้ง่ายและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในโปรแกรมระบบบริการการศึกษาได้เป็นอย่างดี

3.3 การนิเทศภายใน เพื่อประเมินผลอาจารย์ในการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา โดยกำหนดรายการประเมินไว้ 12 รายการ ให้คะแนนรายการละ 1 คะแนน โดยตั้งเกณฑ์สรุปผลการประเมิน คือ ผู้เข้ารับการนิเทศจะต้องได้คะแนนตั้งแต่ 9 คะแนนขึ้นไป หรือคิดเป็นร้อยละ 75 จึงจะถือว่าผ่านการประเมิน เมื่อพิจารณาผลการนิเทศภายใน พบว่า มีอาจารย์จำนวน 17 คน ผ่านเกณฑ์การประเมิน (ครบทุกรายการ) อาจารย์ที่ผ่านการประเมินแต่ผ่านไม่ครบ 12 รายการ อีกจำนวน 4 คน และอาจารย์ที่ไม่ผ่านการประเมิน จำนวน 4 คน รายการที่อาจารย์ไม่ผ่านหรือไม่สามารถปฏิบัติได้มี 4 รายการ คือ 1) ภาระอาจารย์ที่ปรึกษา 2) ภาระการสอน 3) การทำบันทึกถึงนักศึกษา และ 4) ค้นหารายวิชา ซึ่งการนิเทศเพื่อประเมินผลการปฏิบัติการใช้ระบบบริการการศึกษาเป็นแนวทางการพัฒนาที่ดีและมีประโยชน์ มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ร่วมวิจัยเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการนิเทศแบบให้คำชี้แนะในวงรอบที่ 2 ซึ่งมีอาจารย์จำนวน 8 คน ซึ่งได้แก่อาจารย์ที่ผ่านการประเมินแต่ผ่านไม่ครบ 12 รายการ จำนวน 4 คน และอาจารย์ที่ไม่ผ่านการประเมิน จำนวน 4 คน เนื่องจากกิจกรรมดังกล่าว เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมวิจัยและผู้นิเทศได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในเรื่องที่มีปัญหา มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ สาธิต และลงมือปฏิบัติการใช้โปรแกรม ทั้งนี้ได้ให้การนิเทศอย่างต่อเนื่องส่งผลให้การพัฒนาในวงรอบที่ 2 ผู้ร่วมวิจัยทุกคนสามารถปฏิบัติการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา โปรแกรมสำหรับอาจารย์ได้ และนำโปรแกรมมาใช้จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ สะดวกและสืบค้นได้ง่าย หลังการพัฒนาอาจารย์ในการปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษาได้ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนมพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย

การพัฒนาอาจารย์ในการปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม โดยดำเนินการตามกระบวนการของ Kemmis and McToggart เป็นการระบวงวนการในการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน โดยดำเนินการ 2 วนรอบ มีประเด็นอภิปราย ดังนี้

1. การศึกษาสภาพและปัญหาการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม

1.1 สภาพที่พบ คือ วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม ได้นำโปรแกรมระบบบริการการศึกษามาใช้ในการพัฒนาอาจารย์ โดยมีการวางแผนการจัดทำปฏิทินไว้ล่วงหน้า รวดเร็ว พร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน มีการจัดเตรียมเอกสารไว้บริการอย่างเพียงพอ เป็นระบบและเป็นปัจจุบัน แต่มีระบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตล่าช้า วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ และมีงบประมาณไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่มีน้อย/ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ อาจเป็นเพราะวิทยาลัยนาหว้าอยู่ห่างจากมหาวิทยาลัยนครพนมที่เป็นศูนย์กลางและอยู่ห่างจากอำเภอ ทำให้มีปัญหาในการเชื่อมต่อข้อมูลหรือการให้บริการไม่ทันเวลาและทันต่อความต้องการในการใช้โปรแกรมระบบ

บริการการศึกษาซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สัมฤทธิ์ น้อยอุ่นแสน (2549, หน้า 124-126) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาาระบบสารสนเทศงานวิชาการด้านการวัดผลและประเมินผล โรงเรียนบ้านปากพอง อำเภอป่าพอง จังหวัดขอนแก่น พบว่า บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดทักษะในการจัดระบบสารสนเทศงานวัดผลและประเมินผล การดำเนินการล่าช้าไม่ทันกับเวลาที่ต้องการ ขาดวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินการ ไม่มีผู้รับผิดชอบดูแลรักษา และรวมถึงขาดการพัฒนาด้วยระบบคอมพิวเตอร์

1.2 ปัญหาที่พบ คือ จากการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา อาจารย์ขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ มีการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมกับงาน ขาดเอกสารและคู่มือในการใช้งานโปรแกรมระบบบริการการศึกษา เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการกรอกข้อมูลไม่ทั่วถึง อาจเป็นเพราะอาจารย์ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ประโยชน์จากโปรแกรมระบบบริการการศึกษา ทำให้ไม่สนใจทำการศึกษาเรียนรู้ และไม่มีการอบรมเชิงปฏิบัติการในการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษาอย่างต่อเนื่องซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สัจจา สุขศรี (2552, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษา การพัฒนาบุคลากรด้านการใช้โปรแกรมประกอบการวัดผลประเมินผลตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 โรงเรียนร้อยเอ็ดวิทยาลัย อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ทำการศึกษาโดยใช้หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ดำเนินการ 2 วนรอบ ก่อนการดำเนินการพัฒนา พบว่า ครูผู้สอนขาดความรู้และทักษะในการวัดผลและประเมินผลโดยใช้โปรแกรม Students' 2551 และขาดทักษะการใช้โปรแกรม Bookmark ทำให้เกิดความล่าช้าไม่ชัดเจน ปฏิบัติไม่ตรงกัน

2. การพัฒนาอาจารย์ในการปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม ใช้แนวทาง 3 แนวทาง คือ

2.1 การประชุมเชิงปฏิบัติการ พบว่า ผลการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ในการปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมมีความเหมาะสม มีความเพียงพอหรือมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากคณะกรรมการดำเนินงานและวิทยากร มีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญในการดำเนินงานดังกล่าวได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะในด้านผลการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยภาพรวม มีความเหมาะสม มีความเพียงพอหรือมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.41$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สัจจา สุขศรี (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำการ ศึกษาการพัฒนาบุคลากรด้านการใช้โปรแกรมประกอบการวัดผลประเมินผลตามหลักสูตรแกนกลาง การศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 โรงเรียนร้อยเอ็ดวิทยาลัย อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ดำเนินการ 2 วนรอบ ผลการพัฒนางานรอบที่ 1 ใช้กลยุทธ์การประชุมระดมสมอง และการอบรมเชิงปฏิบัติการ ทำให้กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ความเข้าใจการใช้โปรแกรม Students' 2551 และโปรแกรม Bookmark เพิ่มมากขึ้น แต่ยังมีกลุ่มเป้าหมายส่วนน้อยที่ยังขาดความมั่นใจในการใช้โปรแกรม

2.2 การปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา พบว่า ผู้ร่วมวิจัย มีความรู้และทักษะในการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา สามารถบันทึกข้อมูลได้อย่างน้อย 8 รายการจาก 12 รายการ และนำโปรแกรมระบบบริการการศึกษา โปรแกรมสำหรับอาจารย์มาใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองในส่วนที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมระบบบริการการศึกษาได้เป็นอย่างดี เป็นไปด้วยความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นระบบ เป็นปัจจุบัน ลดภาระการเขียน และสืบค้นข้อมูลได้ง่ายและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี อาจเป็นเพราะอาจารย์บางท่านเคยอบรมการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา และเคยใช้โปรแกรมนี้เป็น

ประจำในการส่งผลการเรียนจึงคุ้นเคย สามารถเข้าใจได้อย่างรวดเร็ว ส่วนอาจารย์ที่ยังไม่เคยฝึกอบรมจะยังไม่เข้าใจและใช้เมนูบางส่วนไม่ได้ ต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พันธุ์ศักดิ์ เนื่องอุดม (2552 : หน้า 102-104) ที่ได้ทำการ ศึกษาการพัฒนาาระบบสารสนเทศงานทะเบียนวัดผล โรงเรียนบ้านนางัวสาย ปัญหา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ดำเนินการพัฒนา 2 วงรอบ แต่ละวงรอบประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติ การสังเกต และการสะท้อนผล ตามกระบวนการพัฒนาระบบ 5 ขั้นตอน (Systems Development Life Cycle : SDLC) โดยใช้กลยุทธ์การประชุมระดมความคิด และการประชุมเชิงปฏิบัติการ ในการพัฒนาวงรอบที่ 1 พบว่า ผู้ร่วมศึกษาค้นคว้ายังขาดความเชี่ยวชาญ ในการใช้โปรแกรมบางส่วน เช่น การแก้ไขข้อมูล การเรียกใช้ข้อมูลสำหรับการบำรุงดูแลรักษาระบบมีความชัดเจน ในแนวปฏิบัติในส่วนของโปรแกรมระบบสารสนเทศงานทะเบียนวัดผล มีคุณสมบัติด้านความถูกต้อง รวดเร็วสมบูรณ์เป็นปัจจุบัน

2.3 การนิเทศภายใน และการนิเทศแบบให้คำชี้แนะ (วงรอบที่ 2) เพื่อให้คำชี้แนะกับอาจารย์จำนวน 4 คน ที่ผ่านการประเมินร้อยละ 75 แต่ไม่สามารถปฏิบัติรายการสำคัญ 4 รายการได้ เมื่อดำเนินการนิเทศภายในและการนิเทศแบบให้คำชี้แนะ พบว่า ผ่านเกณฑ์การประเมินเนื่องจากกิจกรรมดังกล่าว เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมวิจัยและผู้นิเทศได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในเรื่องที่มีปัญหา มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ สาธิต และลงมือปฏิบัติการใช้โปรแกรม ทั้งนี้ได้ให้การนิเทศอย่างต่อเนื่องส่งผลให้การพัฒนาในวงรอบที่ 2 ผู้ร่วมวิจัยทุกคนสามารถปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา โปรแกรมสำหรับอาจารย์ได้ และนำโปรแกรมมาใช้จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ สะดวกและสืบค้นได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สัจจา สุขศิริ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาบุคลากรด้านการใช้โปรแกรมประกอบการวัดผลประเมินผล ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 โรงเรียนร้อยเอ็ดวิทยาลัย อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้กลยุทธ์การประชุมระดมสมอง การนิเทศ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการนิเทศและดำเนินการในวงรอบที่ 2 สรุปผลของการดำเนินการทั้งสองวงรอบ ทำให้บุคลากรในโรงเรียนมีความรู้ความเข้าใจและสามารถวัดผลประเมินผลตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 โดยใช้โปรแกรม Students' 2551 และโปรแกรม Bookmark ได้เป็นอย่างดี บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ซึ่งแนวทางการพัฒนาอาจารย์ในการปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม ดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชัยศักดิ์ แสงวงศ์ (2555, หน้า 119-125) ที่ได้ทำการศึกษา การวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพครูด้านงานทะเบียนและวัดผล โรงเรียนโพธิ์แสนวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23 โดยใช้แนวทางการพัฒนาประกอบ ด้วย 5 แนวทาง คือ การศึกษาดูงาน การประชุมเชิงปฏิบัติการ การปฏิบัติการใช้โปรแกรมระบบงานทะเบียนวัดผล การนิเทศ ติดตามและประเมินผลการใช้โปรแกรมระบบงานทะเบียนวัดผล และการนิเทศแบบให้คำชี้แนะ

3. ผลการพัฒนาอาจารย์ในการปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม โดยใช้แนวทางการพัฒนาที่ประกอบด้วย การประชุมเชิงปฏิบัติการ การปฏิบัติงานการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา รวมถึงการนิเทศภายในและการนิเทศแบบให้คำชี้แนะ (วงรอบที่ 2) ทำให้อาจารย์มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา โดยเฉพาะโปรแกรมสำหรับอาจารย์ ซึ่งครอบคลุมงานทะเบียนและประมวลผล 12 รายการ ซึ่งสามารถนำความรู้ที่ได้มาพัฒนางานทะเบียนและประมวลผลของตนเอง ทำให้การจัดเก็บข้อมูลเป็นระบบ เป็นปัจจุบัน ง่ายต่อการสืบค้น ลดภาระงาน สะดวก รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของอาจารย์ นักศึกษา ผู้บริหาร และผู้ปกครองที่มาขอใช้บริการ และผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้โปรแกรมระบบบริการการศึกษา วิทยาลัยนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการผลการศึกษาของ ชัยศักดิ์ แสง

วงศ์ (2555, หน้า 119–125) ที่ได้ทำการศึกษา การวิจัยเชิงปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาศักยภาพครูด้านงานทะเบียน และวัดผล โรงเรียนโพธิ์แสนวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23 ผลการพัฒนา พบว่า ครูมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานทะเบียนและวัดผลเพิ่มขึ้น มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถใช้โปรแกรมระบบงานทะเบียนวัดผลได้ การจัดเก็บข้อมูลเป็นระบบ การวัดและประเมินผลการเรียนมีความถูกต้อง ข้อมูลเป็นปัจจุบัน ตรวจสอบได้ ข้อมูลสืบค้นง่าย สะดวก รวดเร็ว และผู้ใช้มีความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.1 ควรนำการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ซึ่งอาจใช้แนวทางการพัฒนา 3 แนวทาง ประกอบด้วย การประชุมเชิงปฏิบัติการ การฝึกปฏิบัติ และการนิเทศ ไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานอื่นๆ ของสถาบัน เช่น การพัฒนาสื่อ ICT การวิจัยในชั้นเรียน
- 1.2 ควรนำเทคโนโลยีและโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาบริหารจัดการงานด้านต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อการใช้งาน
- 1.3 ควรจัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจในการนำคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้จัดทำเอกสาร และจัดเก็บข้อมูลงานที่ตนเองรับผิดชอบ
- 1.4 ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ให้เพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการฝึกปฏิบัติการใช้ระบบบริการการศึกษา และอำนวยความสะดวกต่อการสืบค้นข้อมูลงานทะเบียนและประมวลผลของอาจารย์ นักศึกษา ผู้บริหาร และผู้ปกครอง
- 1.5 ผู้บริหารต้องมีการนิเทศการปฏิบัติงานของอาจารย์ เพื่อจะได้เกิดการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของอาจารย์ดียิ่งขึ้น
- 1.6 การประชุมเชิงปฏิบัติการต้องมีความยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาระบบบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
- 2.2 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองเกี่ยวกับงานทะเบียนประกอบด้วยชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองระบบงานทะเบียนสำหรับนักศึกษา สำหรับเจ้าหน้าที่ สำหรับอาจารย์ และผู้บริหาร
- 2.3 ควรศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการของระบบบริการการศึกษาในงานอื่นๆ เช่น ระบบงานการเงิน ระบบงานพัสดุ และระบบพัฒนานักศึกษา เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- ชัยศักดิ์ แสงวงศ์. (2555). *การวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพครูด้านงานทะเบียนและวัดผล โรงเรียนโพธิ์แสนวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. สกลนคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ธีระ รุญเจริญ. (2546). *การบริหารโรงเรียนยุคปฏิรูปการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ข้าวฟ่าง.
- นาหว่า, วิทยาลัย. (2555). *รายงานสรุปวิทยาลัยนาหว่า*. 2 พฤษภาคม 2555. นครพนม : วิทยาลัยนาหว่า.
- พันธ์ศักดิ์ เนื่องอุดม. (2552). *การพัฒนาแบบสารสนเทศตงานทะเบียนวัดผล โรงเรียนบ้านนางัวสายปัญญา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยสารคาม.