

**การศึกษาแนวทางการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ของ
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร***

**The Study of Web Base Educational Service : A Case Study Information Technology
for Faculty of Information and Communication Technology Silpakorn University.**

อภิชัย ศิริสวัสดิ์ **

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการการให้บริการการศึกษาทางเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร 2) เพื่อศึกษาแนวทางการให้บริการการศึกษาทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 332 คน เป็นการวิจัยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิในการรับรองแบบที่ได้ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ การแจกแจงความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (%), ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

1. ความคิดเห็นของสภาพปัจจุบันและความต้องการการให้บริการการศึกษาทางเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความคิดเห็นสภาพปัจจุบัน โดยภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการออกแบบเว็บไซต์มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการจัดการศึกษาและการสอบ ด้านการนำเสนอข้อมูล และนักศึกษามีความต้องการ ในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก คือ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการออกแบบเว็บไซต์ และด้านการนำเสนอข้อมูล

2. แนวทางการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ผ่านการรับรองในระดับมาก ได้ค่าระดับเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.26$, S.D = 0.583) ของผู้เชี่ยวชาญ พบว่า แนวทางการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร สมควรนำไปประยุกต์ปฏิบัติใช้จริง ผลการประเมินรับ ความคิดเห็นแนวทางการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2554 เรื่อง การศึกษาแนวทางการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร

** นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร E-mail : aphichai9@gmail.com โทรศัพท์ 08-3448-3948 อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สมหญิง เจริญจิตรกรรม

Abstract

The purposes of this survey research were to: 1) study the current condition of and the need for the educational services provided by the Faculty of Information and Communication Technology, Silpakorn University; 2) study of web base educational services in search of the study that meets the service receivers' need. The samples consisted of 332 undergraduate students who were studying in the Faculty of Information and Communication Technology, Silpakorn University.

The research instruments included 1) a questionnaire constructed to inquire each sample's opinion about the current condition of and the need for educational services provided by the Faculty of Information and Communication Technology, Silpakorn University; 2) an evaluation form designed to collect each service receiver's approval for the study according to his or her need. The data were analyzed by percentage, arithmetic means, and standard deviation.

The results of this research revealed as the followings:

1. According to the samples' opinions towards the current condition of and the need for educational services provided by the Faculty of Information and Communication Technology, Silpakorn University, the overall current satisfaction of visiting the faculty's website is rated as moderate. When Considering that the design was appropriate at the site level, followed by the education and examination. The presentation of data. And student needs. The overall demand is high considering the aspects that the Internet has to be in the highest level. Followed by the site design. And the presentation of data

2. The Study of Web Base Educational Service : A Case Study Information Technology for Faculty of Information and Communication Technology Silpakorn University. Foundation was accredited by experts at a high level of ($\bar{x} = 4.26, S.D = 0.583$) and The study could be applied for other centers, which have the same context.

บทนำ

ในสังคมปัจจุบันซึ่งเป็นยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT: Information and Communication Technologies) มีบทบาทเป็นที่นิยม และมีความจำเป็นต่อชีวิตประจำวันมากขึ้น อีกทั้งเป็นเครื่องมือขับเคลื่อนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge-based Economy/Society: KBE/KBS) และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้กับทุกแขนงวิชา และทุกหน่วยงาน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคอุตสาหกรรม ภาคเกษตรกรรม ตลอดจนภาคการศึกษา ซึ่ง

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญและมีนโยบายส่งเสริมเทคโนโลยีการสื่อสารที่จำเป็นต่อการศึกษา ดังพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 9 มาตรา 67 ที่กล่าวถึงนโยบายที่รัฐจะต้องส่งเสริมให้มีการวิจัย และพัฒนาการผลิต และการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ให้เกิดการใช้อย่างคุ้มค่าและเหมาะสมกับกระบวนการเรียนรู้ของคนไทย โดยเฉพาะภาคการศึกษาได้ใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาระบบการจัดการศึกษาและการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน เช่น การสร้างโฮมเพจรายวิชา, การออนไลน์ระบบห้องสมุด, การสร้างโมเดลการเรียนรู้แบบอะซิงโครนัส, การเรียนการสอนทางไกล, บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน(CAI), E-Learning และการใช้ Social Network เพื่อการศึกษา(Web board) และมาตรา 65 ได้ระบุไว้ว่า ให้มีการพัฒนาบุคลากรทั้งด้านผู้ผลิต และผู้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา เพื่อให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการผลิตรวมทั้งการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม มีคุณภาพและประสิทธิภาพ และในมาตรา 66 ที่ได้ระบุไว้ว่า ผู้เรียนมีสิทธิได้รับการพัฒนาขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในโอกาสแรกที่ทำได้ เพื่อให้มีความรู้ และทักษะเพียงพอที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในภาคการศึกษาที่นิยมที่สุดวิธีการหนึ่งคือการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งปัจจุบันได้เข้าสู่ยุคที่ 2 คือ Web 2.0 เป็นยุคของการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) มีลักษณะเป็น Dynamic Web ที่ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการสร้างเนื้อหาเพื่อเผยแพร่ เช่น เว็บไซต์ สารานุกรมบนอินเทอร์เน็ต โดยผู้ใช้งานจะฝากข้อมูลของตนไว้ที่เว็บไซต์เพื่อแบ่งปัน กระจายข้อมูลข่าวสารกันได้ทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร

อินเทอร์เน็ตเป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถโต้ตอบได้ทันที ทำให้เกิดความเข้าใจที่ดียิ่งขึ้น และเป็นสื่อที่มีลักษณะของสื่อมวลชนบางส่วนเพราะเป็นการแพร่กระจายข่าวสารไปยังกลุ่มชนกลุ่มใหญ่ แต่ผู้รับสารแต่ละคนมีความแตกต่างกันและไม่รู้จักกัน ผู้รับสารและผู้ส่งสารมีสิทธิในการแสดงทัศนะ หรือความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง อินเทอร์เน็ตจึงมีคุณสมบัติของสื่อหลายประเภทรวมอยู่ด้วยกัน ทั้งสื่อโสตทัศน์ที่มีทั้งภาพ เสียง และการเคลื่อนไหว เหมาะสำหรับการเรียนรู้และการให้การศึกษา เช่น การศึกษาทางไกล การเรียนจากคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เป็นต้น และสื่อสิ่งพิมพ์ เนื่องจากผู้รับสารสามารถจะกลับมาอ่านข้อความซ้ำได้ นอกจากนี้ยังสามารถใช้ร่วมกับสื่อกิจกรรมในการประชาสัมพันธ์ เช่น โครงการประกวดคำขวัญ การประกวดเรียงความ ประกวดภาพถ่าย โดยที่ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่เผยแพร่ผ่านหน่วยงานหรือบุคคลที่น่าเชื่อถือ สามารถนำมาใช้ในการค้นคว้าอ้างอิงได้ เช่น ข้อมูลด้านการวิจัย ข้อมูลทางการศึกษา และสาระความรู้ตลอดจนวิทยาการใหม่ ๆ จากนานาประเทศ (คันสนีย์ ปานไม้ 2543 : 118 - 128)

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ได้กำหนดกรอบทิศทางการให้มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศเพื่อการศึกษาให้เกิดการเข้าถึงอย่างเท่าเทียม ทั้งในการเร่งพัฒนาการให้บริการ การพัฒนาระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา และสนับสนุนให้ภาคอุตสาหกรรมมีส่วนร่วมในการลงทุนเพื่อบริการเทคโนโลยีการศึกษา ส่งผลให้ประชาชนไทยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตมีการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น จะเห็นได้จากรายงานผล

สำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2551 สำรวจโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระหว่างเดือนเมษายน - มิถุนายน พ.ศ. 2551 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงสถานภาพการใช้และการเข้าถึงเทคโนโลยีของประชาชนในแต่ละกลุ่มอาชีพ วัย และพื้นที่อาศัย จากผลสรุปจำนวนผู้ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต พบว่าในจำนวนประชากรอายุ 6 ปี ขึ้นไป จำนวน 60.35 ล้านคน เป็นผู้ใช้คอมพิวเตอร์ 16.99 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 28.2 และมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต 10.96 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 18.2 ผู้มีการศึกษาในระดับอุดมศึกษามีอัตราการใช้คอมพิวเตอร์สูงสุดคือร้อยละ 82.6 และใช้อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 69.8 โดยมีรายงานผลสำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานศึกษา พ.ศ. 2551 พบว่า สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาและระดับอาชีวศึกษามีเกือบทั้งหมดมีเครื่องคอมพิวเตอร์ และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 99.0 สถานศึกษาระดับอุดมศึกษามีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ร้อยละ 100.0 สำหรับการเชื่อมต่อแบบไร้สาย ร้อยละ 93.3

ทั้งนี้รัฐบาลยังสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกระดับเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยและสังคมไทย โดยกำหนดไว้ในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2552-2556 ซึ่งมีเป้าหมายให้ประชาชนไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของประชากรทั้งประเทศ มีความรอบรู้ สามารถเข้าถึงสร้างสรรค์และใช้สารสนเทศอย่างมีวิจารณญาณ รู้เท่าทัน มีคุณธรรมและจริยธรรม (Information Literacy) ก่อเกิดประโยชน์ต่อการเรียนรู้ การทำงาน และการดำรงชีวิตประจำวัน ยกระดับความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศ ดังผลการศึกษาของ (เพ็ญนภา จวนชัยนาท 2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสถานะการใช้งานและการส่งเสริมการใช้งานข้อสนเทศจากระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา ของอาจารย์และนักศึกษา เจ้าหน้าที่ และนักวิจัย จากมหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มส่วนใหญ่มีความสามารถในการใช้งานอินเทอร์เน็ตโดยมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตถึงร้อยละ 71.9 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลักษณะการใช้งานส่วนใหญ่เป็นการสืบค้นข้อสนเทศ ร้อยละ 83.3 และเป็นข้อสนเทศทางการศึกษาร้อยละ 45.0 ผลการวิเคราะห์สถิติการใช้งานอินเทอร์เน็ตในระบบเครือข่ายระดับสถาบันอุดมศึกษาของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่คือ นิสิต การเข้าใช้บริการจากการบริการเวปไซด์ไว้ด้มีอัตราการใช้บริการสูงที่สุดถึงร้อยละ 79.5 ของการใช้งานทั้งหมด ซึ่งมีอัตราส่วนมากกว่าการบริการประเภทอื่น ๆ (ภาณุพันธ์ สุวรรณมาตร 2541 : 68)

จากข้อมูลดังกล่าว พบว่าผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษาในระดับปริญญาบัณฑิต เนื่องจากเป็นเยาวชนที่อยู่ในวัยศึกษาและกำลังจะก้าวเข้าสู่สังคมอาชีพ มีความต้องการรับข่าวสารความรู้ใหม่ และมีความสามารถรับรู้ เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ จึงมีความพึงพอใจในสื่อที่สามารถใช้งานได้อย่างไม่จำกัดเวลาและสถานที่ และนอกจากนี้ทางสถาบันการศึกษาหลายแห่งก็ได้อำนวยความสะดวกในการให้บริการอินเทอร์เน็ต ตามความต้องการที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้นักศึกษา มีทักษะในการใช้งานคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ตหลากหลายรูปแบบมากขึ้น

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากรก็เป็นสถาบันหนึ่งซึ่งเล็งเห็นความสำคัญในการให้บริการอินเทอร์เน็ตกับนักศึกษาโดยได้จัดทำเว็บไซต์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและ

เป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างนักศึกษา ศิษย์เก่า อาจารย์ และบุคลากรของคณะฯ รวมไปถึงผู้สนใจทั่วไป ประกอบกับคณะฯ ได้จัดการเรียนการสอนแยกเป็น 2 วิทยาเขต ได้แก่วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ซึ่งจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ และสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการออกแบบ และส่วนขยายพื้นที่การศึกษา ณ อาคาร กสท โทรคมนาคม บางรัก กรุงเทพฯ ซึ่งจัดการเรียนการสอนหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำวิทยาการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดังเช่น อินเทอร์เน็ตมาใช้ในการบริหารการศึกษา ดังปรัชญาของคณะฯ ที่ว่า “สรรค์สร้างนวัตกรรม ผู้นำการสื่อสาร บูรณาการเทคโนโลยี” ซึ่งได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อทำให้การสื่อสารข้อมูลต่างๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม การให้บริการเว็บไซต์ของคณะฯ ในส่วนของการบริการการศึกษาในปัจจุบัน ซึ่งคณะฯ ได้ให้บริการการศึกษาไว้ในส่วนต่างๆ ภายในเว็บไซต์ของคณะฯ โดยเฉพาะเว็บบอร์ดเป็นสื่อกลางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการการศึกษา เช่น ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ด้านกิจการนักศึกษา ด้านการจัดการศึกษาและการสอบ ด้านทะเบียนและประเมินผล ด้านส่งเสริมพัฒนาวิชาการ การรับสมัครนักศึกษา นั้น ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจากกระตุกในเว็บบอร์ดมีความหลากหลาย และยากต่อการเปิดทบทวนข้อมูลเก่า ดังนั้นการมีส่วนการบริการการศึกษาโดยเฉพาะจึงมีความสำคัญ ซึ่งสามารถลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น ลดปัญหาเรื่องระยะทาง เรื่องเวลา ซึ่งนักศึกษาสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา และเรื่องบุคคล เนื่องจากมีจำนวนนักศึกษาเพิ่มขึ้น แต่จำนวนบุคลากรผู้ให้บริการการศึกษามีจำนวนเท่าเดิม จึงอาจให้ข้อมูลข่าวสารได้ไม่ทั่วถึง และเกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาแบบจำลองการให้บริการการศึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อให้การบริการการศึกษาผ่านเว็บไซต์ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และสอดคล้องกับคุณสมบัติของการสื่อสารทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สามารถให้บริการกับผู้ให้บริการได้แบบตามประสงค์ (On Demand) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นไปที่กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี เพราะนอกจากจะเป็นการพัฒนาช่องทางการสื่อสารทางการบริการการศึกษาให้มีรูปแบบที่ส่งเสริมให้นักศึกษาได้ด้วยตนเองแล้ว ยังเป็นการเสนอช่องทางการสื่อสารเรียนรู้แบบใหม่ ๆ ที่มุ่งสร้างความยั่งยืนให้กับหน่วยงาน จึงจำเป็นต้องหาวิธีการให้บริการการศึกษาให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพสูงสุด

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. เพื่อศึกษาแนวทางการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 ประเภท ด้วยกันคือ

1. แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. แบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร
3. แบบประเมินรับรองแนวทางการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร ข้อมูลและงานวิจัย ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญโดยใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้คือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2. จากนั้นสร้างแบบสอบถามดำเนินการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 332 คน โดยเลือกกลุ่มตามสัดส่วนของชั้นภูมิ (Proportional Stratified Random Sampling) และขนาดตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane

3. ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป (SPSS for Window) โดยใช้ค่าสถิติดังนี้

การศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการให้บริการการศึกษาทางเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความต้องการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร จากกลุ่มตัวอย่าง

5. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ผลเพื่อเป็นแนวทางการสร้างรูปแบบและนำไปสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อแนวทางจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำการประเมินรูปแบบของแนวทางการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร จากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้วิจัยได้แนวทางการศึกษาดังนี้

1. การศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 332 คนโดยมีลำดับการนำเสนอข้อมูล ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1.1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะประชากรจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า นักศึกษาที่ใช้เว็บไซต์ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากรส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาสาขาวิชานิติศาสตร์ ส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 และเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

1.1.2 ผลการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเว็บไซต์ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้เว็บไซต์คณะ 2-3 ครั้งต่อเดือน ช่วงเวลาการเข้าใช้เว็บไซต์มากที่สุดคือเวลา 21.01 น. เป็นต้นไป ส่วนสถานที่ใช้งานเว็บไซต์คือ บ้าน/หอพัก โดยนักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้เว็บไซต์เพื่อกิจกรรม Download เอกสารแบบฟอร์ม

1.2 ข้อมูลสภาพปัจจุบัน และความต้องการ การให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร

1.2.1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันการให้บริการการศึกษาทางเว็บไซต์ของคณะด้านการศึกษาและการสอบ ด้านงานทะเบียนและประเมินผล ด้านกิจการนักศึกษา ด้านส่งเสริมพัฒนาวิชาการ ด้านรูปแบบในการนำเสนอข้อมูล และด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการออกแบบเว็บไซต์ ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

1.2.2 ผลการวิจัยเกี่ยวกับสภาพความต้องการการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร และนักศึกษามีความคิดเห็นต่อความต้องการการให้บริการการศึกษาทางเว็บไซต์ของคณะ ด้านการศึกษาและการสอบ ด้านงานทะเบียนและประเมินผล ด้านกิจการนักศึกษา ด้านส่งเสริมพัฒนาวิชาการ ด้านรูปแบบในการนำเสนอข้อมูล และด้านการออกแบบเว็บไซต์ ในภาพรวมมีต้องการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด

1.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบเว็บไซต์

1.3.1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการปรับปรุงพัฒนาเว็บไซต์ พบว่า นักศึกษาได้เลือกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการนำเสนอข้อมูล ในส่วนเนื้อหาข่าวสารในเว็บไซต์ของคณะ ด้านการจัดการศึกษาและการสอบ ด้านงานทะเบียนและประเมินผลด้านกิจการนักศึกษา ด้านส่งเสริมพัฒนาวิชาการ ในทุกตัวเลือกซึ่งแสดงให้เห็นว่านักศึกษาต้องการข้อมูลเหล่านี้ให้เป็นแนวทางการบริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ของคณะฯ เป็นรายข้อสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการจัดการศึกษาและการสอบ ประกอบด้วย

- 1.1 ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเรียนการสอน และการสอบ
- 1.2 แผนการสอน (มคอ.3)
- 1.3 ตารางเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษา
- 1.4 ปฏิทินการตรวจจุดนิพนธ์
- 1.5 งานโสตทัศนูปกรณ์
- 1.6 รายงานการยืม-คืนอุปกรณ์
- 1.7 รายงานสถานะคำร้องฯ ที่ยื่น
- 1.8 ข้าราชการศึกษา ประชาสัมพันธ์ เช่น ตารางสอน ตารางสอบ
- 1.9 ปฏิทินการศึกษา
- 1.10 ผลงาน Senior Project จุดนิพนธ์
- 1.11 คู่มือการใช้งานระบบ Senior Project จุดนิพนธ์
- 1.12 ระเบียบหลักเกณฑ์การยืม-คืนอุปกรณ์
- 1.13 ตารางการใช้ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ
- 1.14 คำนวณโหลดแบบฟอร์มคำร้องฯ

2 ด้านงานทะเบียนและประเมินผล ประกอบด้วย

- 2.1 ระเบียบ ข้อบังคับการลงทะเบียนเรียน
- 2.2 ข้อมูลการลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา, ลาพักการศึกษา ฯลฯ
- 2.3 คำนวณโหลดแบบฟอร์มคำร้องฯ
- 2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติและกำหนดการยื่นเอกสารคำร้องฯ
- 2.5 แสดงสถานะผู้ที่ได้รับการอนุมัติดำเนินการ

3 ด้านกิจการนักศึกษา

- 3.1 คู่มือระเบียบการฝึกงาน
- 3.2 รายงานสถิติบริษัทที่รับนักศึกษาเข้าฝึกงาน
- 3.3 กิจกรรมภายในคณะ/ มหาวิทยาลัย /สำนัก
- 3.4 กองทุนให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา(กยศ.)
- 3.5 งานจุดนิพนธ์ของคณะฯ
- 3.6 การหารายได้ระหว่างเรียน
- 3.7 โครงการประกวด
- 3.8 นักศึกษาวิชาทหาร
- 3.9 คำนวณโหลดแบบฟอร์มคำร้องฯ
- 3.10 ขั้นตอนการปฏิบัติและกำหนดการยื่นเอกสารคำร้องฯ
- 3.11 แสดงสถานะรายชื่อนักศึกษาที่บริษัทตอบรับเข้าฝึกงาน

3.12 ทุนการศึกษา

3.13 ข้อมูลลงวัน เวลา นัดสัมภาษณ์

3.14 กิจกรรมนักศึกษา

3.15 การตรวจสอบสุขภาพ

3.16 สวัสดิการต่างๆ เช่น การเบิกค่าสินไหมทดแทนอุบัติเหตุ

3.17 ผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร

3.18 ศิษย์เก่า

4 ด้านส่งเสริมพัฒนาวิชาการ

4.1 ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ เช่น หลักสูตรฯ ผลงานนักศึกษาที่สำเร็จ

การศึกษา

4.2 ข้อเสนอแนะ ขั้นตอนการตรวจสอบรายวิชาให้ครบตามหลักสูตรฯ

4.3 ดาวโหลดแบบฟอร์มคำร้องฯ

5 ช่องทางการนำเสนอข้อมูลการบริการการศึกษาของคณะผ่านทางสารสนเทศ

5.1 กระดานข่าว(Web board) ของคณะฯ

5.2 เว็บไซต์ www.ict.su.ac.th

5.3 Face book ของคณะฯ

5.4 Twitter และYoutube

1.4 นักศึกษาได้เลือกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการปรับปรุงหรือพัฒนาเว็บไซต์ของคณะมากที่สุดคือ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในภาพรวมมีการนำเสนอข้อมูลครบถ้วน แต่ยังคงควรนำเสนอข้อมูลเพิ่ม ได้แก่ แจ้งข้อมูลนักศึกษาที่ได้ที่ฝึกงานแล้ว, โครงการประกวด ทุน, การลงทะเบียนเพิ่ม-ถอน และการดำเนินการต่างๆ

1.5 นักศึกษาได้เลือกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะรูปแบบที่ควรเพิ่มเติมในเว็บไซต์ของคณะคือ การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลให้อยู่ในกลุ่มเพื่อความสะดวกในการค้นหา

2. การศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร ใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านกิจการนักศึกษา ด้านการจัดการศึกษา และการสอบ ด้านงานทะเบียนและประเมินผล ด้านส่งเสริมพัฒนาวิชาการ จำนวนด้านละ 3 ท่าน และผู้บริหาร จำนวน 3 ท่าน

ด้านผู้เชี่ยวชาญ มีประเด็นการสัมภาษณ์ทั้งหมด 6 ประเด็น และด้านผู้บริหาร มีประเด็นการสัมภาษณ์ทั้งหมด 8 ประเด็น

สรุปข้อมูล แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร

ด้านนโยบายและการสนับสนุน

1. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร มีนโยบายการดำเนินงาน การให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ตามพันธกิจ ส่งเสริม พัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร เพื่อรองรับการบริหารจัดการในทุกภาคส่วนของคณะฯ ซึ่งมีนโยบายในการดำเนินงานตามพันธกิจ คือการพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการด้านการศึกษา โดยคณะฯ มีระบบเทคโนโลยี สารสนเทศและฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ

2. ปัจจุบันในการดำเนินงานการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ของคณะเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร(ICT) ได้มอบหมายรองคณบดีฝ่ายสารสนเทศ เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง ในเรื่อง งานการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ของคณะฯผู้รับผิดชอบโดยตรง

3. คณะฯ ได้สนับสนุนงบประมาณเพื่อการดำเนินงานการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างเพียงพอเนื่องจากเป็นคณะฯ ในกำกับบริหารจัดการ โดยเก็บจากค่าลงทะเบียนเรียนของคณะวิชา

4. คณะฯ มีแผนงาน/โครงการเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนี้

4.1 แผนการพัฒนาการพัฒนาระบบการยื่นคำร้องลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนเข้าเป็นกรณีพิเศษออนไลน์ ซึ่ง สามารถดึงข้อมูลมาจากฐานข้อมูลนักศึกษาได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากปัญหาการกรอกข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ชัดเจน

4.2 พัฒนาระบบการให้บริการจุลินพธ์ ให้สะดวกสำหรับการส่งงาน และการสืบค้นข้อมูล

4.3 พัฒนาระบบการให้บริการการฝึกงาน (เพื่อเตรียมเข้าปฏิบัติหน้าที่) ให้สามารถเข้าถึง ข้อมูลได้สะดวกขึ้น

4.4 พัฒนาระบบการส่งงาน Online ซึ่งนักศึกษาส่งงานได้ตลอดเวลาและทุกสถานที่

ด้านเว็บไซต์

5. ในปัจจุบันคณะมีโครงสร้างข้อมูลทางด้านเว็บไซต์การให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ คือ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของคณะวิชา

5.2 เว็บไซต์นักศึกษา

5.3 ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน

5.4 การบริการออนไลน์ เช่น E-Learning, ICI Internship

5.5 ผลงานของนักศึกษา

5.6 สายตรงคณบดี

5.7 เสนอแนะคำถามและตอบปัญหาเร่งด่วนทั้งบุคคลภายในและภายนอกวิชาและใน มหาวิทยาลัย

6. โครงสร้างเว็บไซต์ในการให้บริการการศึกษาทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับการใช้งานของคณะฯ และมีการพัฒนาให้ครอบคลุมพันธกิจต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

7. รูปแบบเว็บไซต์การให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ของคณะฯ ที่ควรเป็นคือ

7.1 สะดวก ง่ายต่อการค้นหาข้อมูลของเว็บไซต์

7.2 เนื้อหาและคำอธิบายต่างๆ เข้าใจง่าย

7.3 มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ

7.4 มีความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อหา

7.5 การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล

7.6 จัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษรและสี มีความเหมาะสม

7.7 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะครอบคลุมทุกเรื่องที่สำคัญ

สรุปข้อมูล แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร

ด้านการปฏิบัติงาน

1. การบริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์มีบทบาทสำคัญ เพราะเป็นเครื่องมือช่วยในการดำเนินการด้านสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ การผลิต การจัดเก็บ การประมวลผล การเรียกใช้ข้อมูล การติดต่อสื่อสาร การแลกเปลี่ยนและใช้ทรัพยากรร่วมกัน เมื่อนำมาใช้กับการบริการการศึกษา จึงมีความสำคัญอย่างมากในการบริหารจัดการ ได้แก่ ช่วยจัดการข้อมูลสารสนเทศจำนวนมาก ช่วยจัดการข้อมูลข่าวสาร/สื่อสารสำหรับนักศึกษาและอาจารย์กับคณะฯ ช่วยจัดเรียงเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและทุกที่ทุกเวลา ช่วยลดภาระงานให้กับเจ้าหน้าที่ที่บริการการศึกษา ผู้รับบริการจะได้รับความสะดวกโดยอาจจะไม่ต้องมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง ยกเว้นเมื่อมีปัญหาขัดข้อง โดยภาพรวมระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยในการเรียนรู้ปัจจุบันอย่างมาก ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการศึกษา ให้มีความสะดวกมากขึ้น

2. ในการปฏิบัติมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์งานด้านการจัดการศึกษาและการสอบ รับผิดชอบงานรับนักศึกษาจนสำเร็จการศึกษาดารงสอนตารางสอบ หลักสูตร แง่ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ เช่น ปฏิทินการศึกษา จัดหาสื่อ อุปกรณ์ และสถานที่สำหรับการเรียนการสอน ด้านงานทะเบียนและประเมินผล รับผิดชอบงานระบบทะเบียนและสถิติ ฐานข้อมูลประวัติของนักศึกษา งานบริการการศึกษา E-Mail Web & Back Office ด้านกิจการนักศึกษา รับผิดชอบงานทุนการศึกษาของคณะฯ และทุนกยศ.ของนักศึกษาของคณะฯ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพของคณะฯ ประสานงานที่เกี่ยวข้อง

3. ปัญหาที่พบในการบริการทางสารสนเทศ คือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้อยู่ยังไม่ครอบคลุมเงื่อนไขการทำงานทั้งหมด และโปรแกรมที่ใช้ในปัจจุบันไม่รองรับกับระบบซอฟต์แวร์ใหม่ๆ ที่พัฒนาขึ้นมา และปัญหาที่พบอย่างมากคือ ระบบคอมพิวเตอร์ล่าช้ามาก โดยเฉพาะช่วงที่มีผู้ใช้เยอะๆ เช่น ช่วง

ลงทะเบียนเรียน และยังไม่มีระบบการแบ่งหมวดหมู่การให้บริการงานด้านบริการวิชาการที่ชัดเจน ส่งผลให้ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างถูกต้อง (เนื่องจากหากมีความยุ่งยากในการค้นหานักศึกษาจะใช้วิธีการถามเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงทางเดียว) ยังขาดรายละเอียดข้อมูลในเว็บ ทำให้นักศึกษาเลือกที่จะมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ทำให้ภาระของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น

ด้านเว็บไซต์

4. โครงสร้างเว็บไซต์มีความเหมาะสมกับการใช้งานในระดับหนึ่ง แต่ต้องพัฒนาให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอยู่ตลอดเวลาเพราะเทคโนโลยีจะต้องพัฒนาตลอดเวลา มีเนื้อหาครอบคลุมครบถ้วน และมีช่องทางสื่อสารให้นักศึกษาสามารถติดต่อกับคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ได้สะดวก แบ่งสัดส่วนของงานตามภาระของคณะ ให้นักศึกษาสามารถเข้าใช้ง่ายและสะดวกเนื่องจากปัจจุบันเว็บไซต์ของคณะ ICT ยังไม่มีการแบ่งหน้าเว็บ ในส่วนงานบริการการศึกษาโดยเฉพาะ ส่งผลให้เกิดความยุ่งยากและสับสนในการค้นหาข้อมูล ประกอบกับ Webboard ของคณะ มีทั้งการแลกเปลี่ยนด้านการบริการการศึกษา (อาทิ การลงทะเบียน การ Post ตารางสอน ตารางสอบ) รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านอื่นๆ อาจทำให้นักศึกษาพลาดการรับข้อมูลสำคัญได้

5. รูปแบบการให้บริการทางสารสนเทศที่ควรเป็น คือ

5.1 ดูทันสมัย สวยงาม และใช้งานง่าย

5.2 ข้อมูลสารสนเทศควรอัปเดตให้ทันสมัยอยู่เสมอ

5.3 เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย โครงสร้างไม่ซับซ้อน

5.4 เป็นแหล่งรวบรวมรายละเอียดด้านบริการการศึกษา/วิชาการ อาทิ หลักสูตรการรับเข้าศึกษา กิจกรรม แบบฟอร์ม ปฏิทินการศึกษา มีการอธิบายขั้นตอนและข้อมูลต่างๆ

5.5 ควรมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาให้มากและกว้างขวางโดยนักศึกษาสามารถศึกษาค้นคว้าจากเว็บไซต์ได้มากที่สุด และมีข่าวสารด้านแนะแนวอาชีพ เป็นต้น

6. ข้อเสนอแนะเพิ่ม

6.1 น่าจะมีสาระเกี่ยวกับคณะที่เรียน เช่น มีการสอนทำแอนิเมชัน การดีไซน์ หรืออื่นๆ ทางเว็บไซต์ เพื่อเป็นเกร็ดความรู้จะดีมาก

6.2 ในอนาคตควรมีการทำโปรแกรมรองรับการกรอกข้อมูลต่างๆ ของนักศึกษา เช่น การลงทะเบียน เพิ่ม-ถอน-ซ้ำ เป็นกรณีพิเศษ

6.3 นำเว็บไซต์การให้บริการการศึกษาทางสารสนเทศไม่ควรทำให้เหมือนเว็บบอร์ด

3. การศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและนำประเด็นจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อสร้างแนวทางการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ดังนี้

```

graph TD
    MainPage[หน้าหลัก Main Page งานบริการการศึกษา]
    SpecialLink1[การเชื่อมโยง Special link]
    Download[ดาวน์โหลด (download) แบบฟอร์มต่างๆ ต่างๆ]
    Webboard[กระดานข่าว Webboard อัพเดทข่าวในกระดาน]
    SocialNetwork[การเชื่อมโยง Social link]
    Facebook[Facebook.com/silpakom]
    Twitter[ทวิตเตอร์ Twitter]
    YouTube[ยูทูบ Youtube]

    MainPage --- SpecialLink1
    MainPage --- Download
    MainPage --- Webboard
    MainPage --- SocialNetwork
    SocialNetwork --- Facebook
    SocialNetwork --- Twitter
    SocialNetwork --- YouTube
  
```

ICT Silpakorn Silemap
www.ict.su.ac.th

การเชื่อมโยง (Special link)

หน้าหลัก (Main Page) งานบริการการศึกษา

การเชื่อมโยง (Special link)

ดาวน์โหลด (download) แบบฟอร์มต่างๆ ต่างๆ

กระดานข่าว (Webboard) อัพเดทข่าวในกระดาน

การเชื่อมโยง (Social link)

กองบริการการศึกษา มศก.

กิจการนักศึกษา มศก.

เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network)

Facebook.com/silpakom

ทวิตเตอร์ Twitter

ยูทูบ Youtube



อภิปรายผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนแบ่งการวิจัยเป็น 3 ระยะโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และประเมินแบบรับรองของการศึกษาแนวทางการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ผลจากการศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการของนักศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านการจัดการศึกษาและการสอบ สภาพปัจจุบันการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์มีความเหมาะสมโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่มีความเหมาะสมในระดับมาก คือ ข่าวดสาร ประชาสัมพันธ์ เช่น ร่างตารางสอน ตารางสอบ ความต้องการโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก มีความต้องการในระดับมาก คือ ข่าวดสาร ประชาสัมพันธ์ เช่น ร่างตารางสอน ตารางสอบรองลงมาคือ ความครบถ้วนของเนื้อหาข้อมูล มีข้อสังเกตคือ สภาพปัจจุบันและความต้องการเหมือนกัน เมื่อวิเคราะห์จากรายชื่อของความ ต้องการพบว่า เนื้อหายังไม่ครบถ้วนนักศึกษามีความต้องการเพิ่มเติม โดยนักศึกษาได้ให้ความสำคัญในข้อมูลเรื่อง ตารางสอน ตารางสอบเป็นอย่างมาก

ด้านงานทะเบียนและประเมินผล สภาพปัจจุบันการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์มีความเหมาะสมโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องข่าวดสารประชาสัมพันธ์ งานทะเบียน และประเมินผลการเรียน เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ความครบถ้วนของเนื้อหาข้อมูล การร่วมแสดงความคิดเห็นผ่านกระดานสนทนา(Webboard) สอดคล้องกับรายงานวิจัย ศรีรัตน์ กนิษฐนาคะ(2549) ที่พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการบริหารจัดการของงานทะเบียนและประมวลผล ในการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา การลงทะเบียนเรียน และการให้ข้อมูลทั่วไป มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ส่วนความต้องการโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่ต้องการ ข้อเสนอแนะ ขั้นตอนการปฏิบัติการยื่นเอกสาร คำร้องฯ รองลงมาคือ ความครบถ้วนของเนื้อหาข้อมูล ข่าวดสาร ประชาสัมพันธ์งานทะเบียน และประเมินผลการเรียน

ด้านกิจการนักศึกษาสภาพปัจจุบันการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์มีความเหมาะสมโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องความครบถ้วนของเนื้อหาข้อมูล รองลงมาคือ ข่าวดสาร ประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการต่างๆ การร่วมแสดงความคิดเห็นผ่านกระดานสนทนา (Webboard) ตามลำดับ ความต้องการโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่ต้องการข้อเสนอแนะ ขั้นตอนการปฏิบัติการยื่นเอกสารคำร้องฯ รองลงมาคือ ข่าวดสาร ประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการต่างๆ ความครบถ้วนของเนื้อหาข้อมูล ตามลำดับ

ด้านส่งเสริมพัฒนาวิชาการสภาพปัจจุบันการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์มีความเหมาะสมโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องข่าวดสาร ประชาสัมพันธ์ เช่น หลักสูตรฯ ผลงานนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา รองลงมาคือ ความครบถ้วนของเนื้อหาข้อมูล ข้อมูลระเบียบหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการพัฒนาวิชาการ ตามลำดับ ความต้องการโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่ต้องการ

ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ เช่น หลักสูตรฯ ผลงานนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา รองลงมาคือ ข้อเสนอแนะ ขั้นตอนการตรวจสอบรายวิชาให้ครบตามหลักสูตรฯ ข้อมูลระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการพัฒนาวิชาการ ตามลำดับ

ด้านรูปแบบการนำเสนอข้อมูลสภาพปัจจุบันการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์มีความเหมาะสมโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องความเหมาะสมในการเรียบเรียงจัดระเบียบ หรือการจัดหมวดหมู่ รองลงมาคือ ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่นำเสนอ กระดานสนทนา (Webboard) แจ้งข้อมูลงานบริการการศึกษา ตามลำดับ ความต้องการโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่ต้องการความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่นำเสนอ รองลงมาคือ ศูนย์กลางดาวน์โหลดข้อมูล ความเหมาะสมในการเรียบเรียงจัดระเบียบ หรือการจัดหมวดหมู่ ตามลำดับ

ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสภาพปัจจุบันการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์มีความเหมาะสมโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องความรวดเร็วในการเชื่อมโยงข้อมูล (Hyperlink) ไปยังหน้าเว็บ(Webpage) ต่างๆ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลระดับการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความคงที่ ตามลำดับ ความต้องการโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยส่วนใหญ่ต้องการความรวดเร็วในการเชื่อมโยงข้อมูล(Hyperlink) รองลงมาคือ ระดับการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความคงที่ ความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูล ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ(พรสิงห์ ชูปวา, 2542:บทคัดย่อ) จากการศึกษาปัญหาและสภาพการใช้ อินเทอร์เน็ตของนักเรียน โรงเรียนพานิชยการเทคโนโลยีจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ประเภทของ บริการที่นักเรียนใช้บริการมากที่สุด คือ WWW ส่วนปัญหาของนักเรียนต่อการใช้อินเทอร์เน็ต โดย ภาพรวมมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อปัญหาสำคัญที่พบ 3 ลำดับ คือ ระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความซับซ้อนมากเกินไป มักขัดข้องบ่อย ๆ ขณะใช้งานเทคโนโลยีที่ใช้มีความ ซับซ้อนมากเกินไป และเวลาที่ให้บริการแต่ละครั้งสั้นเกินไป ไม่เพียงพอต่อความต้องการการใช้

ด้านการออกแบบเว็บไซต์สภาพปัจจุบันมีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่เป็นเรื่อง โทนสีของเว็บไซต์ รองลงมาคือการใช้ภาพประกอบ การออกแบบหน้าเว็บเพจโดยรวมมีความ เหมาะสม ตามลำดับ ความต้องการโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่ต้องการการสื่อความหมาย ของเมนูหลัก รองลงมาคือ การใช้ภาพประกอบ โทนสีของเว็บไซต์ ตามลำดับ สอดคล้องกับบทความของ กิตานันท์ มลิทอง (2542) ได้กล่าวถึงการออกแบบเว็บเพจไว้ว่า องค์ประกอบของการออกแบบเว็บเพจ จะเกี่ยวเนื่องถึงขนาดของเว็บเพจ การจัดหน้า พื้นหลัง ศิลปะการใช้ตัวพิมพ์ และโปรแกรมที่ใช้ในการ ออกแบบ

ความต้องการการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการเว็บไซต์ของคณะ มีความต้องการด้านการ จัด การศึกษาและการสอบ ด้านงานทะเบียนและประเมินผล ด้านกิจการนักศึกษา ด้านส่งเสริมพัฒนาวิชาการ ด้านรูปแบบการนำเสนอข้อมูล ด้านการออกแบบเว็บไซต์ โดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ส่วน ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ดังแนวคิดหลักของการวิเคราะห์การ

ใช้ความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อ สรุปว่า โดยส่วนใหญ่ในการเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น มนุษย์มีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ดังนั้น เมื่อมีความตั้งใจที่แน่นอนดังกล่าว การเข้าไปใช้สื่อจึงไม่ใช่กิจกรรมที่กระทำอย่างไร้เป้าหมายหากเป็นกิจกรรม ที่มีวัตถุประสงค์แน่นอน หรือเรียกว่า Goal-oriented Activity โดยผู้รับสารเป็นผู้แสวงหาและเลือกใช้ สื่อต่างๆ ที่มีอยู่ซึ่งทิศทางที่บุคคลเลือกแสวงหาและใช้สื่อประเภทใดนั้นเกิดจากความ ต้องการของบุคคลเป็นปฐมเหตุ จากนั้นความต้องการดังกล่าวจะถูกแปรมาเป็นแรงจูงใจ(Motivation) ที่ผลักดันให้บุคคลเคลื่อนไหวเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ (กาญจนา แก้วเทพ, 2547, หน้า 306-307)

ผลการวิจัยแบบจำลองการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า นักศึกษาได้ให้ความคิดเห็นว่ารูปแบบที่ควรเพิ่มเติมในเว็บไซต์ของคณะมากที่สุด คือ การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลให้อยู่ในกลุ่มเพื่อความสะดวกในการค้นหา ค่าเฉลี่ยร้อยละ 61.7 สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตเกษม พัฒนาศิริ (2539) ได้เสนอแนะถึงขั้นตอนการออกแบบเว็บเพจที่ดีว่า เว็บเพจที่ถูกสร้างขึ้นมานั้น อาจจะมีจำนวนข้อมูลมากมายหลายหน้า การทำให้ผู้ใช้งานไม่เกิดความสับสนกับข้อมูลนั้น จำเป็นต้องกำหนดข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยอาจแบ่งเนื้อหาออกเป็นส่วนๆ ไป หรือจัดเป็นกลุ่ม เป็นหมวดหมู่ เพื่อความเป็นระเบียบน่าใช้งาน

ประเด็นที่ 2 แนวทางการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกับจิตเกษม พัฒนาศิริ (2539) ได้เสนอแนะถึงขั้นตอนการออกแบบเว็บเพจที่ดีว่า

1. ควรมีการบรรยายแสดงรายละเอียดของเว็บเพจนั้น ทางที่จะป้องกันไม่ให้ผู้ใช้งานหลงทางได้ดีที่สุดคือ ควรจัดสร้างแผนที่การเดินทางขึ้นพื้นฐานที่ เว็บเพจนั้นก่อน ซึ่งได้แก่ การสร้างสารบัญให้กับผู้ใช้ได้เลือกที่จะเดินทางไปยังส่วนใดของเว็บเพจได้จากจุดเริ่มต้นหรือโฮมเพจ

2. เชื่อมโยงข้อมูลไปยังเป้าหมายได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด ถ้าข้อมูลที่นำมาแสดงเนื้อหามากเกินไป และเว็บเพจที่สร้างขึ้นไม่สามารถนำข้อมูลทั้งหมดมาแสดงได้ อันเนื่องมาจากสาเหตุใดๆ ก็ตาม ถ้าทราบแหล่งข้อมูลอื่นที่สามารถให้ความกระจ่างแก่ผู้ใช้ได้ ควรที่จะนำเอาแหล่งข้อมูลนั้นมาสร้างเป็นจุดเชื่อมโยงเพื่อที่ผู้ใช้จะได้ค้นหาข้อมูลได้อย่างถูกต้องและกว้างขวางยิ่งขึ้น

3. เนื้อหากระชับ สั้นและทันสมัย เนื้อหาที่น่าสนใจเสนอกับผู้ใช้ควรเป็นเรื่องที่กำลังมีความสำคัญอยู่ในความสนใจของผู้คนหรือเป็นเรื่องที่ต้องการให้ผู้ใช้ทราบ และควรปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ

4. สามารถโต้ตอบกับผู้ใช้ได้อย่างทันท่วงที ควรกำหนดจุดที่ผู้ใช้สามารถแสดงความคิดเห็นหรือให้คำแนะนำกับผู้สร้างได้ เช่น ใส่อีเมล ของผู้ทำ ลงในเว็บเพจ โดยตำแหน่งที่เขียนควรเป็นที่ส่วนบนสุดหรือส่วนล่างสุดของเว็บเพจนั้นๆ ไม่ควรเขียนแทรกไว้ที่ตำแหน่งใดๆ ของจอภาพ เพราะผู้ใช้อาจจะหาไม่พบก็ได้

5. การใส่ภาพประกอบ การเลือกใช้รูปภาพที่จะทำหน้าที่แทนคำบรรยายนั้นเป็นส่วนสำคัญประการหนึ่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการนำเอารูปภาพมาทำหน้าที่แทนคำบรรยายที่ต้องการ และควรใช้รูปภาพที่สามารถสื่อความหมายกับผู้ใช้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์

6. เข้าสู่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง การสร้างเว็บเพจนั้นสิ่งหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงมากที่สุดก็คือ กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการให้เข้ามาชมและใช้บริการของเว็บเพจที่สร้างขึ้น การกำหนดกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจนย่อมทำให้ผู้สร้างสามารถกำหนดเนื้อหา และเรื่องราวเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้มากกว่า

7. ใช้งานง่าย สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งของการสร้างเว็บเพจคือ จะต้องใช้งานง่าย เนื่องจากอะไรก็ตามถ้ามีความง่ายในการใช้งานแล้ว โอกาสที่จะประสบความสำเร็จย่อมสูงขึ้นตามลำดับ และการสร้างเว็บเพจให้ง่ายต่อการใช้นั้น ขึ้นอยู่กับเทคนิคและประสบการณ์ของผู้สร้างแต่ละคน

8. เป็นมาตรฐานเดียวกัน เว็บเพจที่ถูกสร้างขึ้นมานั้น อาจจะมีจำนวนข้อมูลมากมายหลายหน้า การทำให้ผู้ใช้งานไม่เกิดความสับสนกับข้อมูลนั้น จำเป็นต้องกำหนดข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยอาจแบ่งเนื้อหาออกเป็นส่วนๆ ไป หรือจัดเป็นกลุ่ม เป็นหมวดหมู่ เพื่อความเป็นระเบียบน่าใช้งาน

ประเด็นที่ 3 แนวทางการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร ผ่านการรับรองโดยผู้เชี่ยวชาญในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำอย่างเป็นระบบมีขั้นตอน ข้อมูลที่ได้จากผู้บริหารผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมรายละเอียดของข้อมูล แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามนักศึกษาทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล มาทำแบบประเมินรับรอง ตรวจสอบและรับรองคุณภาพของแบบจำลองการให้บริการการศึกษาทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ได้แก่ ผู้บริหารคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 1 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญ ด้านกิจการนักศึกษา ด้านการจัดการศึกษาและการสอบ ด้านงานทะเบียนและประเมินผล ด้านส่งเสริมพัฒนาวิชาการ จำนวนด้านละ 1 ท่าน ให้การรับรองคุณภาพ ร่างแนวทางการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์สารสนเทศ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้เชี่ยวชาญได้รับรองเห็นด้วยกับรูปแบบ แบบจำลองที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและนำเสนอในเกณฑ์มาก ($\bar{X} = 4.26$, $S.D = 0.583$)

ข้อเสนอแนะ

จากงานวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางการให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงเว็บไซต์

1. จากผลการศึกษาความต้องการการให้บริการการศึกษาทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งรูปแบบและการนำเสนอข้อมูลเว็บไซต์ควรมีความรวดเร็วในการเชื่อมโยงข้อมูล(Hyperlink) มีความถูกต้องเชื่อถือได้

2. การให้บริการการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นเว็บไซต์ที่ใช้สื่อสารระหว่างคณะกับนักศึกษาเป็นหลัก ซึ่งถ้ามีการนำเสนอข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ในด้านการศึกษาให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่ายและลำดับการเชื่อมต่อของข้อมูลให้ชัดเจน ควรจัดหมวดหมู่ของข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจน โดยแบ่งตามหมวดของงานบริการการศึกษา

3. การสื่อสารผ่านช่องทางกระดานสนทนา (Webboard) ควรมีการตอบกระทู้สม่ำเสมอ โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องโดยตรง อีกทั้งยังเสนอให้มีการให้บริการผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น facebook, twitter, youtube เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร เพื่อรับทราบข่าวสารหรือเตรียมความพร้อมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตัวนักศึกษาได้ทันเวลา

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกขอบเขตในการศึกษาวิจัยเฉพาะนักศึกษาเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาวิจัยในกลุ่มของอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งสามารถขยายขอบเขตการวิจัยให้ครอบคลุมกับความต้องการได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

2. ในการวิจัยครั้งต่อไป อาจทำการวิจัยซ้ำในเรื่องเดิม เมื่อคณะได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนรูปแบบและการนำเสนอเว็บไซต์ เพื่อเป็นการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด

บรรณานุกรม

กิดานันท์ มลิทอง, เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2542).

กระทรวงศึกษาธิการ. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542. สำนักงานปลัดกระทรวง. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว. 2542.

กาญจนา แก้วเทพ, 2547, สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: (สำนักพิมพ์ เลิฟ แอนด์ ลีฟ).

พรสิงห์ ชูปวา, 2542, ศึกษาปัญหาและสภาพการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนโรงเรียนพานิชยการเทคโนโลยี จังหวัดร้อยเอ็ด, วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, หน้า บทคัดย่อ.

เพ็ญภา จวนชัยนาท, “การศึกษาสภาวะการใช้และการส่งเสริมการใช้สารสนเทศจากระบบ

อินเทอร์เน็ต เพื่อการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ธนบุรี,” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2541.

คันสนีย์ ปานไม้, “การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตมีคุณค่าแต่ไม่ใช่เครื่องประกันความสำเร็จ,”
วารสารร่มพญักษ์ 18 (มิ.ย.42-พ.ค.43) 117-128.

ภาณุพันธ์ สุวรรณมาตร “การวิเคราะห์สถิติการใช้งานอินเทอร์เน็ตในระบบเครือข่ายระดับ
สถาบันอุดมศึกษา = Statistical analysis of internet usage in campus network”
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541

นางสาวศรีรัตน์ กนิษฐนาคะ “การบริหารจัดการ การให้บริการผ่านระบบสารสนเทศ ของงานทะเบียน
และ ประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี”. หน้า4/สาร สนว., มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ธนบุรี ปีที่ 4 ฉบับที่ 4 ประจำเดือน เมษายน 2552.

จิตเกษม พัฒนาศิริ. (2539). **เริ่มสร้างโฮมเพจด้วย HTML**. กรุงเทพฯ : วิตตี้กรุ๊ป.

สำนักสถิติเศรษฐกิจสังคมและประชาคม 3 สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2551, รายงานผลที่สำคัญ สํารวจ
การมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในครัวเรือน พ.ศ. 2551, (กรุงเทพฯ: ห้าง
หุ้นส่วนจำกัด บางกอกบล็อก, 2551), 15.

สำนักสถิติเศรษฐกิจสังคมและประชาคม 3 สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2551, รายงานผลที่สำคัญ สํารวจ
การมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในสถานศึกษา พ.ศ. 2551, (กรุงเทพฯ:
ห้างหุ้นส่วนจำกัด บางกอกบล็อก, 2551), iv-v.