

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบ กระดานสนทนาเดิมที่มีอยู่ และแนวทางในการพัฒนาระบบใหม่ที่ต้องการ

เนื่องจากงานวิจัยนี้มีกระบวนการวิจัยอยู่สองส่วน คือในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม และการพัฒนาระบบกระดานสนทนา ดังนั้นผลการดำเนินการวิจัยที่นำเสนอในบทนี้จะแสดงผลในส่วนของการวิเคราะห์แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบกระดานสนทนาเดิมที่มีอยู่ และแนวทางในการพัฒนาระบบใหม่ที่ต้องการ สำหรับส่วนของการพัฒนาระบบกระดานสนทนา DS-SOS จะกล่าวในบทต่อไป

4.1 กลุ่มเป้าหมายนักศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และบุคคลภายนอก จำนวน 171 ชุด จากผลการวิเคราะห์ดังแสดงในภาคผนวก 1 สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

4.1.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1 เมื่อพิจารณาเรื่อง <u>ค่าใช้จ่าย</u> ที่เสียไปในการใช้บริการการให้คำปรึกษาทางไกล นักศึกษาพอใจที่จะเลือกใช้บริการการให้คำปรึกษาทางไกลตามลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดดังนี้		
1. โทรศัพท์	ลำดับที่ 1	39%
2. อีเมล	ลำดับที่ 2	50%
3. กระดานสนทนา	ลำดับที่ 3	50%
4. เดินทางมาด้วยตัวเอง	ลำดับที่ 4	97%
2 เมื่อพิจารณาเรื่อง <u>ความรวดเร็ว</u> ในการตอบปัญหาและแก้ไขปัญหา นักศึกษาพอใจที่จะเลือกใช้บริการการให้คำปรึกษาทางไกลตามลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดดังนี้		
1. โทรศัพท์	ลำดับที่ 1	60%
2. อีเมล	ลำดับที่ 2	51%

3. กระดานสนทนา	ลำดับที่ 3	58%
4. เดินทางมาด้วยตัวเอง	ลำดับที่ 4	95%
3 นักศึกษาจำนวน 72 % เคยใช้ระบบกระดานสนทนาตอบปัญหาของสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดย		
1. อ่านกระทู้	ลำดับที่ 1	96%
2. ตั้งกระทู้	ลำดับที่ 2	83%
3. ตอบกระทู้	ลำดับที่ 3	87%
4. จำนวนครั้งที่เข้าใช้กระดานสนทนา	1-2 ครั้ง/สัปดาห์	69%
	3-5 ครั้ง/สัปดาห์	26%
	เป็นประจำทุกวัน	5%
4 นักศึกษาจำนวน 28 % ไม่เคยใช้ระบบกระดานสนทนาตอบปัญหาของสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเลย เนื่องจากสาเหตุต่อไปนี้		
<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีเวลา ไม่ชอบ - ไม่มีโอกาสใช้อินเทอร์เน็ต ไม่ได้สมัครสมาชิก ไม่มีปัญหา - หากกระดานสนทนาไม่เจอ - ไม่คิดว่าจะมีอาจารย์มาตอบ 		

ตารางที่ 2 สรุปข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาและบุคคลภายนอก

4.1.2 ความพึงพอใจในการให้บริการระบบกระดานสนทนาของสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

1 รูปแบบกระดานสนทนาเดิม		
1. ความสะดวกในการตั้งกระทู้	มาก	46%
2. ความสะดวกในการตอบกระทู้	มาก	48%
3. รูปแบบการแสดงผลกระดานสนทนา	ปานกลาง	46%
4. สามารถสืบค้นคำถามถามบ่อยได้	ปานกลาง	43%
5. ปัญหาอุปสรรคอื่นๆ ที่พบในการใช้บริการ <ul style="list-style-type: none"> - ตารางสนทนาดูไม่สบายตาควรมีการปรับปรุง - ค้น ไม่พบข้อมูลที่ต้องการ ลำดับกระทู้อ่านยาก ส่วนใหญ่เป็นคำถามเดิมๆ ข้อมูลบนกระทู้เก่าและซ้ำซ้อน ควรจะแบ่งแยกเรื่องให้ชัดเจน - เน็ตล่ม บางครั้งเข้าดูบอร์ดไม่ได้ บางครั้งเข้าใช้ยาก เข้าเว็บบอร์ดได้ช้ามาก - บางที่ไม่มีผู้มาตอบ การตอบปัญหาล่าช้า ไม่ค่อยมีเจ้าหน้าที่ตอบกระทู้ - บางครั้งตอบคำถามไม่ชัดเจน อ่านไม่เข้าใจ 		
6. ข้อเสนอแนะอื่นๆสำหรับปรับปรุง <ul style="list-style-type: none"> - ควรทำบอร์ดใหม่โดยใช้ open source - อยากรู้ข้อมูลของนศ.ทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็ผลการศึกษาที่ยังไม่ได้เรียน - อยากให้อัปเดตกระดานบ่อยๆ มีความรวดเร็วในการส่งข่าวสาร เพิ่มความเร็วเซิร์ฟเวอร์ - ควรแยกให้เป็นวิชาหรือแบ่งหมวดหมู่ให้ชัดเจน ควรตั้งชื่อกระทู้ให้ชัดเจน ให้จัดกลุ่มเป็นเรื่องๆ - ควรมีระบบการค้นหา เช่น เรียงตามข้อมูลล่าสุด โดยไม่ต้องใส่คีย์เวิร์ด - ควรมีเจ้าหน้าที่ตอบกระทู้โดยตรง 		

ตารางที่ 3 สรุปข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรภายนอกในด้านรูปแบบระบบกระดานสนทนา
ของสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

2. การให้คำปรึกษาตอบปัญหานักศึกษาผ่านกระดานสนทนา		
1. ความรวดเร็วที่ผู้รับผิดชอบตอบคำถามผ่านกระดานสนทนา	มาก	49%
2. คำตอบที่ได้รับสามารถแก้ไขปัญหาได้	มาก	52%
3. ข้อมูลจากการถาม-ตอบเป็นประโยชน์	มาก	64%
4. เมื่อพิจารณาโดยรวมท่านพอใจต่อการให้คำปรึกษาผ่านกระดานสนทนาเมื่อเทียบกับการปรึกษาผ่านทางโทรศัพท์ อีเมล หรือวิธีอื่นๆ	มาก	55%
5. หากกระทู้ที่ตั้งไม่ได้รับการตอบคำถาม จะดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ปัญหาได้รับการแก้ไข		
โทรศัพท์สอบถามด้วยตนเอง	ลำดับที่ 1	67%
อีเมลถามสาขาวิชาฯ	ลำดับที่ 2	60%
รอคำตอบจากผู้ใช้กระดานสนทนาคนอื่น	ลำดับที่ 3	66%
เดินทางมาถามด้วยตนเอง	ลำดับที่ 4	84%
6. ปัญหาอุปสรรคอื่นๆ ที่พบในการใช้บริการ		
<ul style="list-style-type: none"> - แหล่งประวัติและข้อมูลนักศึกษาอยู่คนละที่ ต้องเสียเวลาในการเข้าไปดูแต่ละข้อมูล - ข้อมูลที่ได้รับยังไม่เพียงพอต้องแสวงหาข้อมูลทางอื่นด้วย - หาเว็บสาขาฯ ไม่พบ หาเว็บสาขาฯ ไม่เจอ - ข้อมูลบางรายไม่อัปเดต กระทู้ที่ตั้งได้รับการตอบช้า บางกระทู้ไม่มีผู้ตอบ - เว็บบอร์ดล้าสมัย 		
7. ข้อเสนอแนะอื่นๆ สำหรับปรับปรุง		

- ควรทำบอร์ดที่น่าสนใจใช้งานง่ายกว่านี้ เพิ่มความเร็ว อยากให้กระทัมมีลูกเล่นบ้างไม่อยากจะเป็นการเกินไป
- น่าจะรวบรวมข้อมูลของแต่ละคนไว้หน้าเดียวกัน
- นำเสนอข้อมูลให้เพียงพอและรวดเร็ว อยากให้เพิ่มเนื้อหา
- อัปเดตและตอบกระทู้ใหม่อยู่เป็นประจำ

ตารางที่ 4 สรุปข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรนอกในด้านการใช้คำปรึกษาตอบปัญหา นักศึกษาผ่านกระดานสนทนาของสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

4.1.3 ความต้องการระบบกระดานสนทนาที่สามารถตอบสนองการให้บริการปรึกษาทางไกลได้

1. เพื่อความรวดเร็วในการแก้ปัญหาควรมีการระบุความสำคัญของกระทู้ปัญหาที่ตั้งหรือไม่ เช่น สอบถามอาจารย์โดยตรง สอบถามเพื่อนนักศึกษา หรือแจ้งข่าวทั่วไป ฯลฯ	มาก	46%
2. อยากให้มีการแยกกระดานสนทนาตามหมวดหมู่ของปัญหา เช่น เรื่องการลงทะเบียน วิชาการ การฝึกปฏิบัติ ฯลฯ	มาก	42%
3. กรณีที่การแก้ปัญหาจำเป็นต้องอาศัยเวลาในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง นักศึกษายินดีที่จะเพิ่มเติมข้อมูลส่วนตัว และรายละเอียดสำหรับติดต่อกลับหรือไม่ (ข้อมูลส่วนตัวจะถูกนำไปใช้ในกรณีที่จำเป็นเท่านั้น)	มาก	48%
4. ข้อเสนอแนะอื่นๆที่อยากให้มีเพิ่มเติมในกระดานสนทนาแบบใหม่ เพื่อสามารถตอบสนองการให้บริการปรึกษาทางไกลได้ดียิ่งขึ้น		

- ควรทำบอร์ดใหม่ โดยใช้ open source
- อัปเดตข้อมูลให้ทันสมัย นำเสนอได้ตรงตามความต้องการ ได้ชัดเจนและเพียงพอ
- จัดหมวดหมู่ให้ชัดเจนในแต่ละเรื่อง
- จัดอันดับปัญหาตั้งกระทู้มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด
- ในบางปัญหาอยากให้อาจารย์เป็นผู้ตอบปัญหา เช่น การลงทะเบียนเกินหลักสูตร ต้องทำอย่างไร
- เพิ่มข้อมูลการสอนเสริมหรือคิวเข้มของศูนย์ต่างๆตามต่างจังหวัด

ตารางที่ 5 สรุปข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรภายนอกในด้านความต้องการระบบกระดานสนทนาที่สามารถตอบสนองการให้บริการการศึกษาทางไกลได้

4.2 กลุ่มเป้าหมายคณาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 13 ชุด จากผลการวิเคราะห์ดังแสดงในภาคผนวก 2 สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

4.2.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. อาจารย์จำนวน 100 % เคยใช้ระบบกระดานสนทนาตอบปัญหาของสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดย		
1.1 ตอบกระทู้	ลำดับที่ 1	38%
1.2 อ่านกระทู้	ลำดับที่ 2	62%
1.3 ตั้งกระทู้	ลำดับที่ 3	69%
1.4 จำนวนครั้งที่เข้าใช้กระดานสนทนา	เฉพาะวันที่ปฏิบัติหน้าที่ตอบปัญหานักศึกษา	46%
	3-5 ครั้ง/สัปดาห์	23%
	1-2 ครั้ง/สัปดาห์	16%
	เป็นประจำทุกวัน	15%

ตารางที่ 6 สรุปข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นคณาจารย์

4.2.2 ความพึงพอใจของคณาจารย์ในการให้บริการตอบปัญหานักศึกษาผ่านระบบกระดาน
สนทนาของสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

1 รูปแบบกระดานสนทนาเดิม		
1. ความสะดวกในการตั้งกระทู้	ปานกลาง	54%
2. ความสะดวกในการตอบกระทู้	ปานกลาง	46%
3. รูปแบบการแสดงผลกระดานสนทนา	ปานกลาง	54%
4. สามารถสืบค้นคำถามถามบ่อยได้	ปานกลาง/น้อยที่สุด	31%
5. ปัญหาอุปสรรคอื่นๆ ที่พบในการใช้บริการ		
<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีควมน่าตื่นเต้น ดึงดูด - ระบบปัจจุบันไม่สามารถสืบค้นคำถามถามบ่อยได้ ไม่มีหมวดหมู่ที่ชัดเจน - เข้าถึงช้ามาก ใช้ฐานข้อมูลร่วมกับสาขาวิชาอื่นด้วย แสดงผลช้า บางครั้งใช้เวลาตอบคำถามนานจะ แสงค์ ระบบมักจะแสงค์บ่อย ไม่คอยสนองการโพสค์ 		
6. ข้อเสนอแนะอื่นๆสำหรับปรับปรุง -		

ตารางที่ 7 สรุปข้อมูลความพึงพอใจของคณาจารย์ในด้านรูปแบบระบบกระดานสนทนาของสาขาวิชา
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

2. ลักษณะการให้คำปรึกษาตอบปัญหานักศึกษาผ่านกระดานสนทนา		
1. มีการเข้าใช้กระดานสนทนาตอบปัญหา นักศึกษาในวันปฏิบัติงาน โดยทันทีตั้งแต่เริ่มเวลา ปฏิบัติงาน	บ่อยๆ	38%

ตารางที่ 8 สรุปข้อมูลความพึงพอใจของคณาจารย์ในด้านลักษณะการให้คำปรึกษาตอบปัญหานักศึกษาผ่าน
กระดานสนทนาของสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (มีต่อ)

2. ในวันปฏิบัติงานตอบปัญหานักศึกษามีการเข้าใช้กระดานสนทนาเพื่อตอบปัญหานักศึกษาตลอดเวลา	ทุกครั้ง	46%
3. มีการเข้าใช้กระดานสนทนาตอบปัญหานักศึกษาในวันอื่นๆ ด้วยนอกเหนือจากเวรปฏิบัติงาน	ไม่เคย	38%
4. มีการย้อนกลับไปดูกระทู้เดิมที่ได้ตอบปัญหาไปแล้วภายหลังเวรปฏิบัติงานตอบปัญหา เพื่อตรวจสอบหากนักศึกษาเข้ามาสอบถามปัญหาเดิมเพิ่มเติม	ทุกครั้ง/ปานกลาง	31%
5. มีการเข้าไปตอบกระทู้ที่ยังไม่มีผู้ตอบปัญหาให้นักศึกษา แม้ว่าเป็นกระทู้คำถามที่ตั้งไว้ในวันที่ไม่ตรงกับเวรปฏิบัติงาน	น้อย	38%
6. มีการศึกษาข้อมูลจากการถามตอบก่อนหน้านี้เพื่อเป็นแนวทางในการให้คำปรึกษา	บ่อยๆ	31%
<p>7. ปัญหาอุปสรรคอื่นๆ ที่พบในการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - เป็นคำถาม สำหรับเจ้าหน้าที่ควรตอบ ควรให้เจ้าหน้าที่ตอบปัญหาที่ไม่ใช่วิชาการ - ไม่ทราบคำตอบเนื่องจากไม่ทราบรายละเอียดในเรื่องนั้นๆ เช่น ระเบียบ/เงื่อนไขของมหาวิทยาลัย เพิ่มตอบปัญหาของสาขา ไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการตอบ ส่วนใหญ่ต้องค้นหาเองจาก web สาขา+หน่วยงานอื่นๆ - นักศึกษาถามคำถามซ้ำๆ กัน โดยไม่อ่านหรือไม่สนใจว่าเคยมีคนถามไว้แล้ว 		

ตารางที่ 8 สรุปข้อมูลความพึงพอใจของคณาจารย์ในด้านลักษณะการให้คำปรึกษาตอบปัญหานักศึกษาผ่านกระดานสนทนาของสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (มีต่อ)

- บางวันที่มีหน้าที่ดูแลการตอบปัญหาอาจจะมียานอื่นซ้อน web ล่ม
8. ข้อเสนอแนะอื่นๆสำหรับปรับปรุง
- กระทั่งที่ไม่มีการตอบควรเตือนไปยังอาจารย์แวร์ซ้ำๆจนกว่าจะมีการตอบ อาจจะมีการแจ้งเตือนว่ามีกระทุ้เข้ามาในวันที่รับผิดชอบตอบปัญหาส่งตรงไปยังอีเมลของอาจารย์ที่มีหน้าที่ในแต่ละวัน
- ควรสามารถเรียกดูคำถามเป็นหมวดๆ อาจแก้ปัญหาคำถามซ้ำๆได้ ควรทำการรวบรวมคำถามถามบ่อยของสาขาเองไว้เป็นแนวทางในการตอบนักศึกษาเพื่อความถูกต้องและรวดเร็ว

ตารางที่ 8 สรุปข้อมูลความพึงพอใจของคณาจารย์ในด้านลักษณะการให้คำปรึกษาตอบปัญหานักศึกษาผ่านกระดานสนทนาของสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

4.2.3 ความต้องการระบบกระดานสนทนาที่สามารถตอบสนองการให้บริการการปรึกษาทางไกลได้

1. เพื่อความรวดเร็วในการแก้ปัญหาควรมีการระบุความสำคัญของกระทุ้ปัญหาที่ตั้งหรือไม่ เช่น สอบถามอาจารย์โดยตรง สอบถามเพื่อนนักศึกษาหรือแจ้งข่าวทั่วไป ฯลฯ	มากที่สุด	46%
2. อยากให้มีการแยกกระดานสนทนาตามหมวดหมู่ของปัญหา เช่น เรื่องการลงทะเบียนวิชาการ การฝึกปฏิบัติ ฯลฯ	มากที่สุด	69%
3. กรณีที่การแก้ปัญหาจำเป็นต้องอาศัยเวลาในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง อาจารย์ยินดีที่จะติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการแก้ปัญหาแล้วแจ้งผลแก่นักศึกษาในวันหลัง แม้ว่าจะเลยวันปฏิบัติงานตอบปัญหานักศึกษา	มาก	38%

ไปแล้ว		
4. ท่านยินดีให้มีการส่งอีเมลถึงท่านเมื่อนักศึกษาตั้งกระทู้คำถามขอคำปรึกษาในวันปฏิบัติงานตอบปัญหา	มากที่สุด	62%
5. ท่านยินดีให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานตอบปัญหานักศึกษาผ่านกระดานสนทนาในวันที่เป็นเวรปฏิบัติงาน	มากที่สุด	54%
<p>6. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่อยากให้มีเพิ่มเติมในกระดานสนทนาระบบใหม่ เพื่อสามารถตอบสนองการให้บริการการปรึกษาทางไกลได้ดียิ่งขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - น.ศ. IT ควรมีอีเมลเพื่อส่งข่าวสาร ควรมีระบบแทรกกรณีปัญหาที่ค้างอยู่ เพื่อจะได้รับช่วงต่อการตอบปัญหาได้เหมือน Help Desk หรือ Call center โดยไม่ใช่เป็นปัญหาของใครคนใดคนหนึ่ง - อาจมีระบบ History tracking กรณีที่มีปัญหาต่อเนื่อง - ควรสร้างลิงค์ไปหน่วยงานทะเบียน ฯลฯ เนื่องจากสาขาไม่มีข้อมูล เพื่อส่งคำถามไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ เช่น สทว. ศูนย์สารสนเทศ เพราะถ้าอาจารย์ตอบเองอาจติดตามปัญหาและตอบคำถามข้อมูลบางอย่างเพิ่มจากนักศึกษา ทำให้ตามกันไปตามกันมาหลายรอบกว่าจะได้คำตอบสมบูรณ์ - หากทำระบบใหม่ Security ต้องไม่ด้อยกว่าระบบเดิมที่ใช้งานอยู่ - ควรมีสี่แยกคำถามใดอาจารย์ตอบแล้วและแยกคำถามตามประเภทของปัญหา 		

ตารางที่ 9 สรุปข้อมูลความพึงพอใจของคณาจารย์ในด้านความต้องการระบบกระดานสนทนาที่สามารถตอบสนองการให้บริการการปรึกษาทางไกลได้

ข้อมูลการวิเคราะห์แบบสอบถามเหล่านี้ถูกนำไปใช้ในการสร้างระบบกระดานสนทนา DS-SOS เพื่อให้ครอบคลุมตามความต้องการของนักศึกษาและอาจารย์ผู้ใช้งานระบบกระดานสนทนาเดิม รายละเอียดการสร้างระบบกระดานสนทนา DS-SOS จะกล่าวต่อไปในบทที่ 5