

บทที่ 1

บทนำ

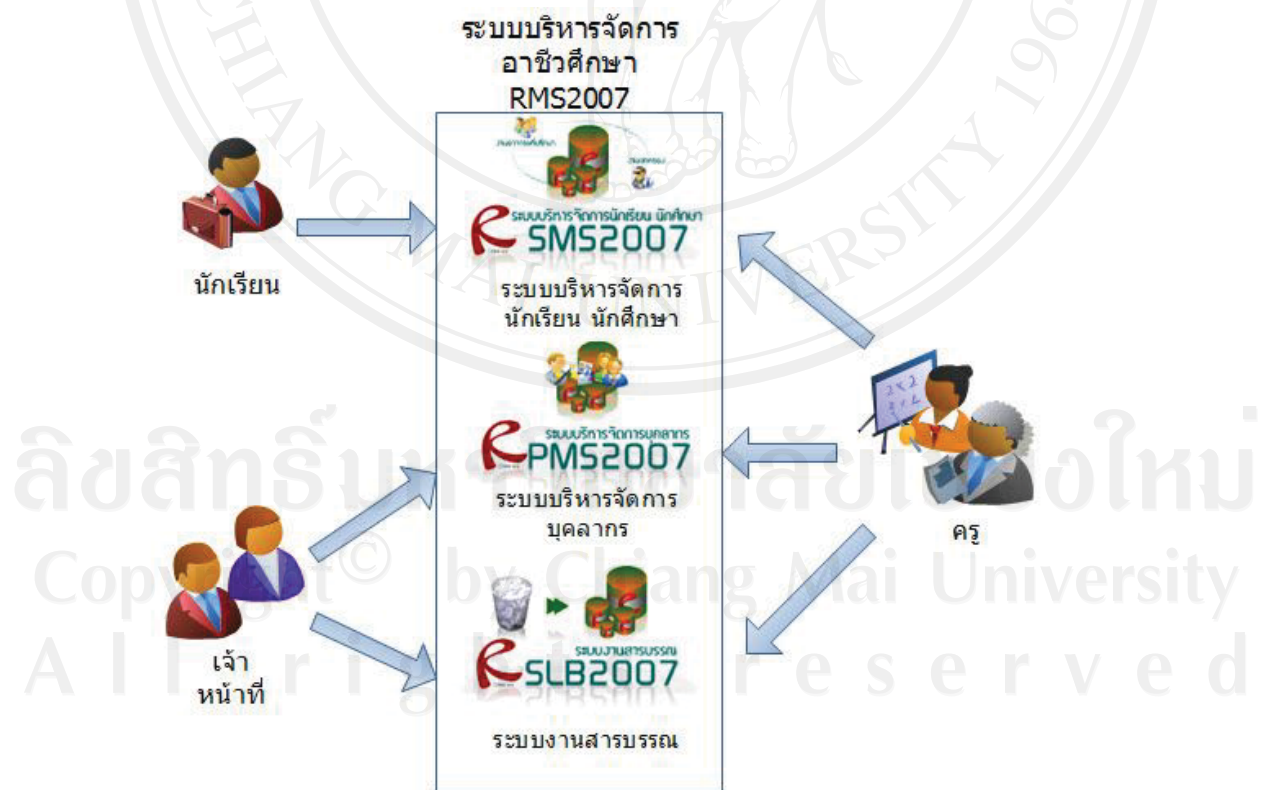
หลักการและเหตุผล

วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ เป็นหนึ่งในสถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษาของรัฐบาลในจังหวัดเชียงใหม่ ปัจจุบัน ตั้งอยู่เลขที่ 167 ถนนพระปกเกล้า ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ 50200 อยู่ในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ปัจจุบันได้ทำการเปิดสอนในระดับปวช.และปวส. ประเภทวิชา บริหารธุรกิจ คหกรรมศาสตร์ ศิลปกรรม และประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยมีวิสัยทัศน์คือ “มุ่งเป็นสถานศึกษาชั้นนำของการอาชีวศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการ”

การให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ของสถานศึกษามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะช่วยลดภาระการทำงานของบุคลากร เช่น ครู เจ้าหน้าที่และช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ นักเรียน นักศึกษา ซึ่งถือเป็นผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมากที่สุด แต่ละสถานศึกษาที่มีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ จึงจำเป็นจะต้องมีการศึกษาผลในการใช้งานระบบ เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยยืนยันว่า ระบบที่นำมาใช้สามารถ ทำให้งานในสถานศึกษาบรรลุความสำเร็จ ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้งาน และการหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงระบบ เพื่อให้การใช้งานของระบบเกิดประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น ในอดีตที่ผ่านมา โครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ ยังมีจุดอ่อนในด้านการประเมินผลการนำไปใช้หรือการศึกษาถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำเอาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการไปใช้งานจริง

การนำเอาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาใช้งาน โดยไม่มีการศึกษาผลการใช้ และปัญหาการใช้ ทำให้การใช้งานไม่มีประสิทธิผลเท่าที่ควร เช่น ไม่ค่อยมีคนใช้งานระบบทั้งที่มีการอบรมการใช้งานไปแล้ว ขาดแรงจูงใจในการใช้ระบบเพราะไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ใช้เพียงพอ กับความต้องการ เป็นต้น และปัญหาในส่วนนี้อาจกลายเป็นปัญหาที่ใหญ่ขึ้นได้ในอนาคตหากไม่มีการศึกษาถึงผลการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาใช้งาน นอกจากนี้ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ,2544) ที่ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา โดยสถานศึกษาต้องจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และรองรับการประกันคุณภาพภายนอกด้วย ซึ่งในมาตรฐานที่ 6 ตัวบ่งชี้ที่ 34 คือเรื่องระดับคุณภาพของการจัดระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้ของสถานศึกษา ทำให้การจัดการระบบสารสนเทศ

ภายในสถานศึกษาเป็นอีกกระบวนการหนึ่งที่สำคัญสำหรับการประกันคุณภาพศึกษาภายในสถานศึกษา ในระยะแรกปี พ.ศ. 2543 วิทยาลัยอาชีวศึกษาได้มีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คือ ระบบบริหารจัดการบุคลากร แต่ขาดนโยบายและการบริหารจัดการที่ดี ทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องไม่นิยมใช้งาน และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับการใช้งานด้วย จึงได้มีการยกเลิกการใช้งานไป ต่อมาในปี 2549 วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ได้นำระบบ E-Office เข้ามาให้บริการในระบบ Webbase จึงเริ่มมีผู้ใช้งานมากขึ้น แต่ด้วยความสามารถของระบบซึ่งยังไม่สามารถใช้งานอย่างหลากหลาย มีเพียงการเข้าไปอ่านเอกสารเท่านั้น ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศจึงได้มีการไปศึกษาดูงานที่วิทยาลัยเทคนิคสัตหีบ ซึ่งมีโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ มีชื่อว่า “ระบบบริหารจัดการอาชีวศึกษา (Rcheewa Management System)” ซึ่งทางวิทยาลัยได้มีการนำเอาระบบเข้ามาติดตั้งและอบรมบุคลากรในการใช้งาน และนำมาใช้งานในปี 2551 โดยลักษณะการใช้งานระบบจะให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ เมื่อเข้าสู่ระบบแล้ว สามารถจะเลือกใช้ได้ 3 ระบบด้วยกัน คือ ระบบบริหารจัดการบุคลากร ระบบบริหารจัดการนักเรียน นักศึกษา และระบบงานสารบรรณ โดยแต่ละระบบจะสามารถเชื่อมโยงหากันได้ ขึ้นอยู่กับสถานะของผู้ใช้ตามแผนภาพในรูปที่ 1.1



รูปที่ 1.1 แสดงความสัมพันธ์ของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการกับผู้ใช้งาน

ระบบที่ถูกสร้างขึ้นมานั้นได้มีการพัฒนาต่อเนื่องจากทางวิทยาลัยเทคนิคสัทธิบ และทางวิทยาลัยอาชีวศึกษาจะทำการปรับปรุง ระบบอย่างสม่ำเสมอเมื่อมีการพัฒนาใหม่ๆ รวมทั้งได้มีการจัดอบรมการใช้งานระบบแก่ครูและเจ้าหน้าที่ และได้จัดทำคู่มือการใช้งานแจกแก่นักเรียน นักศึกษา โดยการนำเอาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเข้ามาใช้ มีเป้าหมายในการใช้งานที่แตกต่างกันไปตามลักษณะงานของฝ่ายงานที่ใช้ โดยการให้บริการจากระบบจำแนกได้ตามกลุ่มผู้ใช้งาน ดังแสดงในตารางที่ 1.1

เนื่องจากการนำเอาระบบบริหารจัดการอาชีวศึกษาเข้ามาใช้งานในครั้งนี้ ทางฝ่ายบริหารยังไม่ได้มีการกำหนดนโยบายการใช้งานระบบอย่างชัดเจน ในการปฏิบัติงานจริงยังคงยึดการปฏิบัติงานระบบเก่าซึ่งไม่ใช่คอมพิวเตอร์ เช่น การบันทึกข้อมูลผลงานครูและเจ้าหน้าที่ หรือการบันทึกข้อมูลของครูที่ปรึกษา ยังคงมีการบันทึกและตรวจสอบหลักฐานต่างๆ ในเอกสาร แต่ขณะเดียวกันก็พยายามปรับให้บุคลากรภายในวิทยาลัย ทั้งครู เจ้าหน้าที่และนักเรียน นักศึกษาใช้งานระบบบริหารจัดการอาชีวศึกษาควบคู่ไปด้วย ลักษณะการใช้งานจึงเป็นการใช้งานระบบเก่าซึ่งเป็นระบบทำมือ ซึ่งผู้ใช้งานมีความคุ้นเคยกันมานาน ควบคู่ไปกับระบบใหม่ซึ่งมีการใช้คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายเข้ามาเกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามปัจจุบันนี้ยังไม่มีการศึกษาผลความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำระบบเข้ามาใช้งาน ซึ่งมีผู้ใช้งานระบบ 3 กลุ่ม ได้แก่ ครู นักเรียน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานต่างๆ เกี่ยวข้องด้วยเป็นจำนวนมาก ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมุ่งหวังในการประเมินการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ โดยศึกษาด้านความพึงพอใจ ระดับการใช้งานและปัญหาในการใช้งาน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ต่อไป

ตารางที่ 1.1 แสดงการใช้บริการส่วนๆต่างของระบบบริหารจัดการอาชีวศึกษาจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้งาน

ระบบย่อยของระบบบริหารจัดการอาชีวศึกษา	การใช้บริการ ของกลุ่มผู้ใช้งาน		
	เจ้าหน้าที่	ครู	นักเรียน นักศึกษา
1. ระบบบริหารจัดการบุคลากร			
1. รับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน	✓	✓	-
2. ตรวจสอบจำนวนวันขาด วันลา	✓	✓	-
3. ตรวจสอบ แก้ไข ข้อมูลตนเอง เช่น ประวัติ บันทึกผลงาน และการฝึกอบรม เป็นต้น	✓	✓	-
2. ระบบงานสารบรรณ			
1. อ่านเอกสาร E- Office ที่ส่งเข้ามาเพื่อ รับทราบคำสั่งและข่าวสารที่เกี่ยวข้อง	✓	✓	-
2. ค้นหาเอกสาร E – Office ในระบบเพื่อนำ เก็บเป็นหลักฐานอ้างอิงในการทำผลงาน	✓	✓	-
3. ระบบบริหารจัดการนักเรียน นักศึกษา			
1. แจ้งปัญหานักเรียน นักศึกษาให้แก่ครูที่ปรึกษา ท่านอื่นๆ	-	✓	-
2. ตรวจสอบข้อมูลประวัติและพฤติกรรมของ นักเรียน นักศึกษา	-	✓	✓
3. ตรวจสอบผลการเรียนของนักเรียน นักศึกษา	-	✓	✓
3. บันทึกข้อมูลพฤติกรรมของนักเรียน	-	✓	-
4. บันทึกข้อมูลกิจกรรมการเข้าพบที่ปรึกษา	-	✓	-
5. ติดต่อกับครูที่ปรึกษาของตัวเอง	-	-	✓

หมายเหตุ ✓ หมายถึง มีการใช้บริการ และ - หมายถึง ไม่มีการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อประเมินการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาถึงปัญหาของระบบ และปัญหาในภาพรวมที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่

นิยามศัพท์

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง ระบบที่ถูกพัฒนาด้วยซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ทำงานผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร ซึ่งมี 3 ส่วนด้วยกัน คือ งานบุคลากร งานนักเรียน นักศึกษา และงานสารบรรณ

บุคลากร หมายถึง บุคลากรภายในวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและ ได้แก่ ครูที่ปรึกษา เจ้าหน้าที่ฝ่ายงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง

นักเรียน หมายถึง ผู้ที่ศึกษาในระดับชั้น ปวช.2 และ ปวช.3 วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่

นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่ศึกษาในระดับชั้น ปวส.2 วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่

การประเมินผล หมายถึง การวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของระบบสารสนเทศที่นำไปใช้ในองค์กร ซึ่งในที่นี้หมายถึงการประเมินผล 3 ด้าน ได้แก่ ระดับการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้ และปัญหาการใช้งาน

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

- 1) ทำให้ทราบผลการประเมินการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานด้านต่างๆของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่
- 2) ทำให้ทราบถึงข้อมูลด้านปัญหา การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่
- 3) ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางแก้ไขปัญหา หรือปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการให้เกิดประสิทธิผลในอนาคต
- 4) สามารถนำผลการวิจัยเรื่องการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ ไปใช้ในการอ้างอิงสำหรับงานประกันคุณภาพการศึกษาได้