

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

จากการสำรวจการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาทางไกลผ่านกระดานสนทนาของมหาวิทยาลัยทั้งที่เป็นระบบให้บริการภายในแต่ละสาขาวิชา บริการตอบปัญหาด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียนและวัดผล หรือบริการตอบปัญหาของศูนย์สารสนเทศ พบว่าส่วนใหญ่ปัญหาที่นักศึกษาสอบถามเข้ามาไม่ได้รับการตอบ หรือหากมีการตอบปัญหาให้คำแนะนำไปบางส่วนแล้ว นักศึกษายังไม่เข้าใจและเขียนคำถามต่อไปในกระดานสนทนาหลังจากนั้น พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบไม่ได้เข้ามาตอบปัญหาหรือไขความกระจ่างให้นักศึกษาจนเสร็จสิ้นหลังจากเข้ามาตอบครั้งแรกไปแล้ว ทำให้ปัญหาของนักศึกษายังคงไม่ได้รับการแก้ไขให้ลุล่วง

นอกจากนี้เนื่องจากนักศึกษามีจำนวนมากทำให้มีการถามคำถามเดิมซ้ำหลายครั้ง และจากระบบการตอบปัญหาทางกระดานสนทนาของมหาวิทยาลัยถึงแม้ว่าจะมีการจำแนกประเภทคำถามถามบ่อยไว้ให้นักศึกษาได้เข้าไปศึกษาก่อนแล้ว แต่ก็ไม่สามารถช่วยแก้ไขปัญหานักศึกษาได้ตามความต้องการ ซึ่งเห็นได้จากการเข้ามาตั้งคำถามในลักษณะเดิมของนักศึกษาอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นหากมีการจัดระบบการเก็บฐานข้อมูลแยกประเภทคำถามถามบ่อยที่นักศึกษาได้สอบถามไว้อย่างต่อเนื่อง จะทำให้เป็นการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาที่ต้องการให้ทางมหาวิทยาลัยช่วยเหลือ นักศึกษาสามารถหาแนวทางแก้ไขปัญหาคด้วยตนเองในเบื้องต้นได้ โดยศึกษาจากแนวทางการตอบปัญหาให้คำแนะนำนักศึกษาคนอื่นๆที่ได้ถามไว้ก่อนหน้านี้ นอกจากนี้ยังสามารถแบ่งเบาภาระงานตอบปัญหาให้แก่เจ้าหน้าที่/อาจารย์ ที่มีหน้าที่ให้คำปรึกษาประจำได้

ดังนั้นคณะผู้ดำเนินการวิจัยได้เล็งเห็นอุปสรรคดังกล่าว จึงขอเสนอจัดทำวิจัยและพัฒนาเพื่อการปรับปรุงระบบกระดานสนทนาให้คำปรึกษาสำหรับนักศึกษาทางไกลขึ้น อนึ่งผลจากการวิจัยและพัฒนาขึ้นนี้จะดำเนินการเฉพาะภายในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีก่อนในช่วงแรกเพื่อเป็นต้นแบบสามารถพัฒนาใช้กับระบบกระดานสนทนาให้คำปรึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยได้ในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบกระดานสนทนาให้คำปรึกษาสำหรับนักศึกษาทางไกล (Distant student Support Online System: DS-SOS) ภายในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
2. สามารถช่วยเหลือสนับสนุนและให้คำแนะนำแก่นักศึกษาทางไกลในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้อย่างต่อเนื่องรวดเร็วและตรงประเด็น

ทั้งนี้วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัยดังกล่าวนี้สนับสนุนยุทธศาสตร์การวิจัยด้านการเรียนการสอนทางไกลเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยเป็นการวิจัยเพื่อการบริการการเรียนการสอนในระบบการศึกษาทางไกล

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1. งานวิจัยนี้มุ่งพัฒนาระบบกระดานสนทนาให้คำปรึกษาสำหรับนักศึกษาทางไกลที่เรียกว่า Distant student Support Online System (DS-SOS) เพื่อเสริมประสิทธิภาพระบบให้คำปรึกษาผ่านกระดานสนทนาเดิม โดยพัฒนาและทดลองใช้เฉพาะภายในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อเป็นต้นแบบก่อน
2. ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้งานกระดานสนทนาดกลางของสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รูปแบบปัจจุบันและรูปแบบกระดานสนทนาที่นักศึกษาต้องการให้ปรับปรุงจะถูกทำการวิเคราะห์ เพื่อนำมาสร้างกระดานสนทนาแบบใหม่แทน
3. ระบบ DS-SOS จะถูกทำการประเมินผลความพึงพอใจในการใช้งาน 2 ครั้ง แล้วทำการพัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน ทำให้ระบบกระดานสนทนาใหม่ที่สร้างขึ้นนี้สามารถให้คำปรึกษาสำหรับนักศึกษาทางไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
4. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีอยู่สองกลุ่มคือ กลุ่มแรกเป็นนักศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและบุคลากรภายนอกที่เข้าใช้กระดานสนทนาเพื่อต้องการให้ทางสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแก้ไขปัญหาและแนะแนวทางการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นผู้ตั้งกระทู้คำถาม และผู้อ่านกระทู้สำหรับสืบค้นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ กลุ่มที่สองคืออาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาตอบกระทู้ประจำวัน

ดังนั้นตัวแปรต้นที่จะศึกษาสำหรับโครงการวิจัยนี้คือ ระบบกระดานสนทนาให้คำปรึกษาสำหรับนักศึกษาทางไกล และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้งานกระดานสนทนา

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระบบ DS-SOS เป็นระบบเสริมช่วยพัฒนาการจัดเก็บฐานข้อมูลการตอบปัญหา สร้างลำดับความสำคัญของคำถาม รวมถึงสามารถใช้สำหรับติดตามการเข้าไปแก้ไขปัญหาของอาจารย์หรือผู้รับผิดชอบในการตอบข้อซักถามในกระดานสนทนา ทั้งนี้ระบบ DS-SOS สามารถใช้งานควบคู่ไปกับระบบกระดานสนทนาเดิมโดยไม่ทำให้ระบบการแสดงผลของกระดานสนทนาเดิมเปลี่ยนแปลงไป ผู้ใช้งานสามารถตั้งและตอบกระทู้ได้ตามปกติแม้ว่ามีขั้นตอนก่อนการตั้งกระทู้คำถามเพิ่มขึ้นแต่ขั้นตอนดังกล่าวนี้ไม่ยุ่งยากต่อการใช้งาน นอกจากนี้ยังสามารถช่วยให้ผู้ใช้แยกประเภทปัญหาได้ชัดเจนขึ้น และผู้รับผิดชอบตอบปัญหาสามารถเข้าไปตอบกระทู้ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ระบบที่พัฒนาขึ้นมานี้สามารถสนับสนุนระบบให้คำปรึกษาทางไกลของสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สามารถรวบรวมข้อมูลทางสถิติการตอบปัญหาของอาจารย์หรือผู้รับผิดชอบ รวมถึงประเภทของปัญหาต่างๆ และจำนวนครั้งความสำเร็จในการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา แล้วนำข้อมูลการให้บริการการปรึกษาเหล่านี้มาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแนวทางการให้คำปรึกษานักศึกษาทางไกลของสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่อไป ทั้งนี้สามารถใช้ระบบต้นแบบนี้นำไปพัฒนาเพื่อปรับปรุงระบบกระดานสนทนาให้คำปรึกษาทางไกลของหน่วยงานอื่นๆ ในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชได้

1.5 สมมติฐานการวิจัย

จากการสำรวจระบบให้บริการการปรึกษาทางไกลผ่านกระดานสนทนาของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัย คณะผู้ทำวิจัยพบว่าส่วนใหญ่ปัญหาของนักศึกษาไม่ได้รับการแก้ไข ทั้งนี้สาเหตุหลักคือผู้รับผิดชอบตอบปัญหานักศึกษาไม่ได้เข้าไปตรวจสอบกระทู้คำถามที่นักศึกษาตั้งไว้ ดังนั้นคณะผู้ทำวิจัยจึงมีแนวความคิดใช้เทคโนโลยีโทรคมนาคมและสารสนเทศสำหรับสร้างระบบติดตามการให้บริการการปรึกษาทางไกลเพื่อทำให้สามารถแก้ไขปัญหาของนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น รวมถึงทำการพัฒนาระบบเก็บข้อมูลการให้บริการคำปรึกษาอย่างเป็นระบบเพื่อความสะดวกในการประเมินการให้บริการการปรึกษาทางไกลและการสืบค้น

1.6 นวัตกรรม/นวัตกรรมเชิงปฏิบัติการ

ระบบกระดานสนทนาให้คำปรึกษาสำหรับนักศึกษาทางไกล หมายถึงระบบให้คำปรึกษาช่วยเหลือ นักศึกษาทางไกลผ่านกระดานสนทนาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ผู้ใช้งาน หมายถึง ผู้ตั้งกระทู้ ผู้ตอบกระทู้ และผู้อ่านกระทู้ ทั้งที่เป็นนักศึกษสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และบุคคลภายนอก

ความพึงพอใจในการใช้กระดานสนทนา หมายถึง ความพึงพอใจด้านรูปแบบการใช้งานกระดานสนทนา (ความสะดวกในการใช้งาน การแสดงผลไม่ซับซ้อน สามารถสืบค้นคำถามถามบ่อยได้) และความพึงพอใจด้านการให้บริการการปรึกษาทางไกลผ่านกระดานสนทนา (ความรวดเร็วในการตอบกระทู้ ข้อมูลถาม-ตอบเป็นประโยชน์แก่นักศึกษา มีการติดตามแก้ไขปัญหา นักศึกษาอย่างต่อเนื่อง)

แบบสอบถาม หมายถึง แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้กระดานสนทนาแบบเดิม และระบบ DS-SOS ที่พัฒนาขึ้นมา โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีสองกลุ่มคือ นักศึกษาและบุคคลภายนอก กับอาจารย์ที่ปรึกษาผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้คำปรึกษาประจำวัน

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานักศึกษาทางไกลผ่านกระดานสนทนาให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น
2. ทำให้การให้คำปรึกษาหรือแก้ไขปัญหาแก่นักศึกษาเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจารย์ที่ปรึกษาผู้รับผิดชอบการให้คำปรึกษา สามารถติดตามเรื่องของนักศึกษาคนดังกล่าวได้โดยไม่ขาดตอน และนักศึกษาไม่จำเป็นต้องเขียนกระทู้ถามใหม่หากการช่วยเหลือยังไม่ครบถ้วน และตรงประเด็น
3. สามารถติดตามการปฏิบัติหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาในการตอบคำถามและให้คำแนะนำแก่นักศึกษาได้
4. เป็นการสนับสนุนให้อาจารย์หรือเจ้าหน้าที่บุคลากร สามารถให้บริการตอบปัญหาแก่นักศึกษาอย่างรวดเร็วและทันท่วงทีต่อระดับความต้องการของนักศึกษา เป็น Fast Track Service

5. สามารถทำสถิติแยกประเภทของปัญหาที่นักศึกษาตั้งกระทู้เข้ามาถามได้ง่ายขึ้น เนื่องจากได้มีการระบุประเภทของปัญหาไว้แต่แรกแล้วในหน้าเว็บการตั้งกระทู้ใหม่
6. ผลจากการแยกประเภทของปัญหาที่นักศึกษาตั้งกระทู้สอบถามเข้ามา ทำให้สามารถเก็บเป็นฐานข้อมูลของคำถามถามบ่อยได้ ซึ่งนักศึกษาคนอื่นสามารถค้นหากรณีตัวอย่างของปัญหาและวิธีการแก้ไขได้ง่ายขึ้น โดยไม่จำเป็นที่จะต้องตั้งกระทู้คำถามเข้ามาถามบ่อยๆ ทั้งนี้ยังเป็นประโยชน์แก่อาจารย์ที่ปรึกษาในการหาแนวทางในการตอบปัญหาอีกด้วย

1.8 ข้อจำกัดการวิจัย

งานวิจัยการพัฒนาระบบกระดานสนทนาให้คำปรึกษาสำหรับนักศึกษาทางไกล หรือระบบ DS-SOS นี้ ถูกพัฒนาและนำมาใช้งานในเบื้องต้นเฉพาะในส่วนของกรให้คำปรึกษาผ่านกระดานสนทนาสำหรับสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเท่านั้น ทั้งนี้ระบบกระดานสนทนาใหม่ที่สร้างขึ้นมานั้น จำเป็นต้องสามารถใช้งานร่วมกับระบบกระดานสนทนาเดิมได้ และสะดวกต่อการพัฒนาระบบ DS-SOS ให้เป็นระบบกระดานสนทนาดกลางสำหรับใช้งานในทุกๆ สาขาวิชาได้หากระบบกระดานสนทนา DS-SOS ทำงานได้อย่างเสถียรและมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถสนับสนุนระบบให้คำปรึกษานักศึกษาทางไกลได้อย่างเต็มรูปแบบ

ในประเด็นของการประเมินผลความพึงพอใจการใช้กระดานสนทนาแบบใหม่นั้น งานวิจัยนี้ได้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้งานกระดานสนทนาผ่านแบบสอบถามความ โดยได้รับความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นคณาจารย์อย่างดีมากในการตอบแบบสอบถาม แต่ได้รับความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ใช้บริการตอบปัญหา (นักศึกษาและบุคคลภายนอก) ในการตอบแบบสอบถามออนไลน์ผ่านหน้าเว็บกระดานสนทนาภายหลังเข้าใช้ระบบแต่เพียงส่วนน้อย ดังนั้นข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจการใช้กระดานสนทนาจึงใช้การวิเคราะห์แบบสอบถามจากคณาจารย์ในฐานะผู้ให้บริการตอบปัญหานักศึกษาและต้องเข้าใช้ระบบกระดานสนทนา DS-SOS เช่นเดียวกัน โดยมีข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจการใช้กระดานสนทนาในฐานะผู้ใช้บริการของนักศึกษาในปริมาณน้อย

ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงวัดผลสำเร็จของระบบกระดานสนทนาในประเด็นความพึงพอใจการใช้ระบบกระดานสนทนาผ่านการวิเคราะห์แบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นคณาจารย์เป็นหลัก และวัดผลสำเร็จของระบบกระดานสนทนาในประเด็นการช่วยเหลือตอบปัญหาให้กับนักศึกษาผ่านการวิเคราะห์แบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ ปริมาณทางสถิติที่คณาจารย์เข้าตอบ และตัวอย่างของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาและคณาจารย์แบบทันทีทันใดร่วมด้วย