

ชื่อเรื่อง : การพัฒนาระบบกระดานสนทนาให้คำปรึกษาสำหรับนักศึกษาทางไกล

ชื่อผู้วิจัย : อาจารย์ ดร. ขจิตพรธม มกระชัช และ อาจารย์ปิยพร นุราชักษ์

ปีที่แล้วเสร็จ : 2555

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้นำเสนอการพัฒนาระบบกระดานสนทนาให้คำปรึกษาสำหรับนักศึกษาทางไกล (DS-SOS) ของสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยศึกษาปัญหาการใช้งานระบบกระดานสนทนาเดิมของนักศึกษาผู้ใช้บริการและอาจารย์ผู้ให้บริการตอบปัญหา แล้วนำผลจากแบบสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงระบบกระดานสนทนาเดิมของสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีให้สามารถตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างรอบด้าน

ระบบกระดานสนทนา DS-SOS ถูกพัฒนาเพื่อปรับปรุงระบบกระดานสนทนาเดิมโดยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขึ้นมาเป็น 2 ระบบหลัก คือ ระบบประมวลผลคำถาม ซึ่งเป็นระบบเสริมช่วยพัฒนาการจัดเก็บฐานข้อมูลการตอบปัญหา การสร้างลำดับความสำคัญของคำถาม ผู้ใช้งานสามารถแยกประเภทปัญหาได้ชัดเจนขึ้น และ ระบบควบคุมการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งาน เป็นระบบที่สนับสนุนการติดตามการเข้าไปแก้ไขปัญหาของอาจารย์หรือผู้รับผิดชอบในการตอบข้อซักถามในกระดานสนทนา ผู้รับผิดชอบตอบปัญหาสามารถเข้าไปตอบกระทู้ได้รวดเร็วยิ่งขึ้นจากการส่งอีเมลแจ้งเตือนตามฐานข้อมูลการปฏิบัติงานตอบปัญหานักศึกษาในแต่ละวัน รวมถึงนักศึกษาสามารถทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วเช่นกันจากอีเมลแจ้งเตือน นอกจากนี้ระบบ DS-SOS สามารถเก็บสถิติการเข้าปฏิบัติงานตอบปัญหาของอาจารย์ สถิติประเภทของคำถาม แล้วแยกจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลรวบรวมแนวทางในการตอบปัญหาในแต่ละกรณี เป็นการสนับสนุนให้การช่วยเหลือนักศึกษาทางไกลในการแก้ไขปัญหาด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต่อเนื่อง และรวดเร็ว

คำสำคัญ: ระบบกระดานสนทนาให้คำปรึกษาสำหรับนักศึกษาทางไกล ระบบกระดานสนทนา
ระบบการให้คำปรึกษาผ่านกระดานสนทนา การให้บริการกระดานสนทนา
การให้บริการคำปรึกษาแบบทางไกล



Research Title : Distant Student Support Online System for Message Board Service Improvement

Researchers : Dr. Khajitpan Makaratat and Piyaporn Nurarak

Year : 2012

Abstract

This research proposed the Distant Student Support Online System (DS-SOS) protocol for improving the web board-based student support system as the remote advisory service in the School of Science and Technology, STOU. This protocol is the technology-enhanced student supporting tool that can lead to well communication between distant students and help-desk staffs, tutors or advisors. The research was initiated by the survey of users' satisfaction for the official school's web board. Various problems of remote advisory via the old web board system were analyzed in terms of students and advisors' perspectives.

Consequently, all solutions were implemented as the new DS-SOS protocol including the *Query Processing* sub-system and the *Interactive Session Control* sub-system. The first sub-system processed the query priority check and the query classification functions. The latter sub-system operated the functions of advisory schedule, staff and user notification, and interactive record. All these functions led to the high efficiency of distant-student-advisory system. All queries could be responded immediately due to the email notification of updated conversations. Furthermore, examples of problem solutions were categorized and stored as the guideline for solving problems, thus all users, both students and staffs, could gain various benefits from this

frequently-asked-question-database. As a consequence, via this DS-SOS system, distant students could be advised and supported with effectively high, continuous, and instant responses.

Keywords : Distant Student Support Online System, Web Board-based

Student Support System, Message Board Service, Remote Advisory Service

