

บทที่ 1

บทนำ

1. ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

การพัฒนาความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communications Technology : ICT) เป็นแนวทางสำคัญประการหนึ่งของการขับเคลื่อนประเทศเพื่อก้าวเข้าสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยพบว่าในหลายประเทศทั่วโลกที่เจริญเติบโต และสามารถพัฒนาประเทศได้อย่างก้าวกระโดด ล้วนแล้วแต่เป็นประเทศที่มีการส่งเสริมและพัฒนาทางด้านไอซีทีเป็นอย่างมาก เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีบทบาทในสังคมโลก และเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิตของมนุษย์ทั้งด้านวิถีการทำงาน ชุมชนออนไลน์ การติดต่อสื่อสาร เป็นต้น ยิ่งไปกว่านั้น ไอซีทียังมีบทบาทสำคัญต่อวงการศึกษามาก่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการเรียนการสอน รวมถึงการประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนด้านการศึกษาในทุกระดับ และทุกระบบ (กิดานันท์ มลิทอง, 2548; ปรัชญนันท์ นิลสุข, 2554)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชในฐานะที่เป็นมหาวิทยาลัยเปิด ใช้ระบบการเรียนการสอนทางไกลแห่งแรกของประเทศไทย มุ่งพัฒนาคุณภาพของประชาชน และขยายโอกาสทางการศึกษาให้แก่ประชาชนทั่วไป ให้สามารถเข้ารับการศึกษาได้อย่างทั่วถึงและต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยนับตั้งแต่การก่อตั้งมหาวิทยาลัยเมื่อพุทธศักราช 2521 จวบจนกระทั่งปัจจุบัน ผ่านมา 37 ปี มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาระบบการเรียนการสอนทางไกลเพื่อถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้แก่นักศึกษาอย่างต่อเนื่องมาเป็นลำดับ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2553) ผ่านการใช้ไอซีทีที่หลากหลายรูปแบบ ทั้งการสอนทางไกลด้วยการส่งสัญญาณผ่านดาวเทียม การเรียนการสอนโดยการประชุมทางไกลด้วยวีดิทัศน์ การบันทึกข้อมูลสารสนเทศด้วยซีดีและดีวีดี และการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ แต่เนื่องจากผู้เรียนในระบบการศึกษาทางไกลมีความแตกต่างกันทั้งในด้านอายุ ความรู้พื้นฐาน และส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีครอบครัวมีภารกิจและงานอาชีพประจำที่ต้องรับผิดชอบ หรืออาจเป็นผู้ที่ออกจากระบบโรงเรียนมาเป็นเวลานาน เมื่อกลับมาเริ่มต้นศึกษาอีกครั้งหนึ่งอาจเกิดปัญหาเกี่ยวกับเวลา ครอบครัว วิธีการเรียนด้วยตนเอง การควบคุมตนเอง และปัญหาอื่น ๆ เช่น ปัญหาผู้สอนให้เวลาติดต่อกับนักศึกษาหรือช่วยเหลือนักศึกษา

ในด้านการเรียนน้อย ซึ่งล้วนแล้วเป็นอุปสรรคต่อการประสบความสำเร็จในการเรียนและส่งผลทำให้เกิดการออกกลางคันเป็นอย่างมาก (สำนักทะเบียนและวัดผล, 2553; สุมาลี สังข์ศรี และคณะ, 2546)

จากการศึกษาข้อมูลระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (STOU-Management Information System) หัวข้อสารสนเทศด้านนักศึกษาพบว่า ภาพรวมของนักศึกษาออกกลางคัน (Drop out) ในระดับปริญญาตรี ตั้งแต่ปีการศึกษา 2555-2559 มีจำนวนถึง 262,586 คน และยังพบว่าร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่ออกกลางคัน ระดับปริญญาตรีในระหว่างปี 2557-2559 มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 21.50 เป็นร้อยละ 39.79 และ 40.82 ตามลำดับ (กองแผนงาน, 2561) ปัญหาการออกกลางคันของนักศึกษาสะท้อนให้เห็นความเป็นจริงที่ว่าลักษณะของผู้เรียนในระบบการศึกษาทางไกลส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ทำงานแล้ว มีภาระต่าง ๆ มากมาย จึงไม่มีเวลาให้กับการเรียนแต่เพียงอย่างเดียว ผู้เรียนบางคนที่มีอายุมากจบการศึกษามานาน ทำให้เกิดความไม่มั่นใจในการเรียนที่ต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ด้วยตนเอง (สุมาลี สังข์ศรี และคณะ, 2546) ถึงแม้ว่ามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชจะมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนผู้เรียน อย่างเช่น สำนักทะเบียนและวัดผลที่จัดให้มีการบริการให้คำปรึกษา คำแนะนำ และให้แนวทางในการแก้ไขปัญหาแก่นักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่สามารถติดต่อสอบถามผ่านช่องทางที่หลากหลาย โดยพบว่าสถิติในปีการศึกษา 2557 มีนักศึกษาจำนวน 170,134 คน ได้เข้ามาใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ศูนย์วิทยพัฒนาฯ ศูนย์สารสนเทศ อีเมล กระดานสนทนา และติดต่อด้วยตนเอง (สำนักทะเบียนและวัดผล, 2558) ช่องทางที่นักศึกษาติดต่อสอบถามมากที่สุด คือ ทางโทรศัพท์ จำนวน 50,742 คน รองลงมาคือ ผ่านศูนย์สารสนเทศ จำนวน 36,927 คน และการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 29,850 คน ตามลำดับ กิจกรรมที่นักศึกษานิยมสอบถามมากที่สุดผ่านทางโทรศัพท์ 10 อันดับแรก ได้แก่ หัวข้อการลงทะเบียนเรียน/สอบซ่อม จำนวน 20,292 คน รองลงมาคือ การสอบ/ผลสอบ จำนวน 5,963 คน วัสดุการศึกษา จำนวน 5,241 คน การสมัครเรียน 4,340 คน ใบรายงานผลฯ/ หนังสือรับรองฯ จำนวน 3,444 คน การลาพักการศึกษา จำนวน 2,890 คน การเงิน/เอกสารทางการเงิน จำนวน 2,561 คน การเปลี่ยนที่อยู่/สนามสอบ จำนวน 2,469 คน การเทียบโอนชุดวิชา จำนวน 810 คน และการสำเร็จการศึกษา/ขึ้นทะเบียน จำนวน 615 คน ตามลำดับ (สำนักทะเบียนและวัดผล, 2558) ซึ่งรูปแบบและช่องทางการให้บริการดังกล่าว ยังมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ ทำให้นักศึกษาไม่สามารถได้รับบริการหรือมีปฏิสัมพันธ์ได้อย่างทันท่วงที ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาได้ เนื่องจากนักศึกษาที่เรียนในระบบการศึกษาทางไกลส่วนใหญ่เป็นวัยผู้ใหญ่มีงานทำอยู่แล้ว และเป็นกลุ่มที่มีเวลาค่อนข้างจำกัด อดทนต่อการรอคอยหรือความล่าช้า

ได้น้อย สอดคล้องกับงานวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของการจัดการเรียนการสอนทางไกล พบว่า ความรู้สึกโดดเดี่ยวของผู้เรียน การขาดการให้ผลป้อนกลับเป็นส่วนบุคคล การประสบปัญหาทางด้านเทคนิคในการเรียนด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ และการขาดการมีปฏิสัมพันธ์เชิงสังคม ส่งผลทำให้ผู้เรียนหยุดเรียนหรือเลิกเรียนกลางคันได้ (Ufi/learndirect and Kineo, 2007 อ้างถึงใน ปราวีณยา สุวรรณรัฐโชติ, 2552)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนาระบบสนับสนุนผู้เรียนอิเล็กทรอนิกส์ในการศึกษาทางไกล สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่มุ่งเน้นให้ระบบสนับสนุนผู้เรียนอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว เป็นแหล่งรวบรวมฐานข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญและจำเป็นต่อการศึกษาทางไกลสำหรับผู้เรียนโดยไม่มีจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ และทำหน้าที่สนับสนุนผู้เรียนผ่านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ทั้งก่อนเรียน ระหว่างเรียน และหลังเรียน โดยระบบจะทำหน้าที่ค้นหาและนำเสนอสารสนเทศที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและตอบสนองความต้องการใช้ของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว อันจะเป็นแนวทางการส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถประสบความสำเร็จในการเรียนผ่านระบบการศึกษาทางไกล ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อพัฒนาระบบสนับสนุนผู้เรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ในการศึกษาทางไกล สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการสนับสนุนผู้เรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ในการศึกษาทางไกล สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. เพื่อศึกษาความต้องการและความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบสนับสนุนผู้เรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ในการศึกษาทางไกล สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
3. เพื่อสร้างระบบสนับสนุนผู้เรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ในการศึกษาทางไกล สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

4. เพื่อศึกษาผลการใช้ระบบสนับสนุนผู้เรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ในการศึกษาทางไกล สำหรับ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 หลังจากนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชใช้ระบบสนับสนุนผู้เรียน ทางอิเล็กทรอนิกส์ในการศึกษาทางไกลที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นแล้ว นักศึกษามีคะแนนความสามารถในการเรียน ผ่านระบบการเรียนการสอนทางไกลสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชมีความพึงพอใจต่อระบบ สนับสนุนผู้เรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ในการศึกษาทางไกลที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นในระดับมาก

4. นิยามศัพท์/นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

4.1 ระบบการศึกษาทางไกล หมายถึง ระบบการเรียนการสอนที่ไม่มีชั้นเรียน ผู้เรียนและผู้สอนอยู่ไกลกัน แต่สามารถมีกิจกรรมการเรียนการสอนร่วมกันได้ โดยอาศัยสื่อประสม ได้แก่ สื่อทาง ไปรษณีย์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ การสอนเสริม และผู้เรียนผู้สอนมีโอกาสพบกันอยู่บ้าง ณ ศูนย์บริการการศึกษาเท่าที่จำเป็น ผู้เรียนจะใช้วิธีการเรียนด้วยตนเองในเวลาและสถานที่ที่สะดวก

4.2 ระบบสนับสนุนผู้เรียน หมายถึง การจัดเตรียมสื่อ เครื่องมือ เทคนิควิธีการ แหล่งเรียนรู้ที่ ผู้เรียนสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก โดยมุ่งหมายเพื่อชี้แนะแนวทาง ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แก้ปัญหา ด้านการเรียนการสอนและด้านวิชาการอื่น ๆ ทั้งก่อนเรียน ระหว่างเรียน และหลังเรียนให้กับผู้เรียน โดยการ สนับสนุนผู้เรียนนี้อาจอยู่ในระดับสถาบันและระดับชุดวิชาเพื่อช่วยให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจตลอด ระยะเวลาที่ศึกษาและประสบความสำเร็จในการศึกษาตามที่มุ่งหวังไว้ ปัจจุบันการสนับสนุนผู้เรียนของ สถาบันการศึกษาส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีเว็บและสื่อสมัยใหม่มาเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เพื่อเพิ่ม ความสะดวกและเปิดโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา เครื่องมือการติดต่อสื่อสารที่นิยมนำมาใช้มี ทั้งการแชต (Chat-Online) ในแอปพลิเคชันไลน์ (Line) หรือ การใช้ข้อความส่งด่วน (IM-Instant Message) ในแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก (Facebook) รวมทั้งกระดานสนทนา (Discussion Board) และอีเมล (E-mail)

4.3 การพัฒนาระบบสารสนเทศ หมายถึง การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาจัดการกับข้อมูล เพื่อให้ได้สารสนเทศสำหรับการสนับสนุนผู้เรียนในการศึกษาทางไกลที่ง่ายต่อการจัดเก็บ ประมวลผล สะดวกต่อการเข้าถึง และนำมาใช้ประโยชน์ การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการสนับสนุนผู้เรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ในการศึกษาทางไกล เป็นการดำเนินงานที่ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่ การกำหนด ปัญหา การวิเคราะห์ การออกแบบ การพัฒนา การทดสอบ การนำระบบไปใช้ และการบำรุงรักษา

5. ขอบเขตการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัย

5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

5.1.1 อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 11 สาขาวิชา และ 2 สำนัก รวม 13 หน่วยงาน ได้แก่ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ ศิลปศาสตร์ นิติศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ วิทยาการจัดการ นิเทศศาสตร์ มนุษย์นิเวศศาสตร์ เกษตรศาสตร์และสหกรณ์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สุขภาพ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา และสำนักทะเบียนและวัดผล จำนวน 309 คน (กองการเจ้าหน้าที่, 2558)

5.1.2 นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่กำลังศึกษาอยู่ระหว่างปีการศึกษา 2554-2558 รวม 11 สาขา ได้แก่ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ ศิลปศาสตร์ นิติศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ วิทยาการจัดการ นิเทศศาสตร์ มนุษย์นิเวศศาสตร์ เกษตรศาสตร์และสหกรณ์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 616,021 คน (กองแผนงาน, 2558)

5.1.3 ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเรียนการสอนทางไกล ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบสนับสนุนผู้เรียน และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

5.1.4 ผู้ปฏิบัติงานด้านการสนับสนุนผู้เรียน 4 หน่วยงาน ได้แก่ 1) ศูนย์ข้อมูลทะเบียนและบริการนักศึกษา 2) ฝ่ายแนะแนวการศึกษา 3) ศูนย์สารสนเทศ และศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร และ 4) งานประสานศูนย์วิทย์พัฒนา (กองการเจ้าหน้าที่, 2558)

5.2 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

5.2.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ ระบบสนับสนุนผู้เรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ในการศึกษาทางไกล

5.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย 2 ตัวแปร ได้แก่

- 1) ความสามารถในการเรียนผ่านระบบการศึกษาทางไกล
- 2) ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่มีต่อเว็บแอปพลิเคชันสนับสนุนผู้เรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ในการศึกษาทางไกล

5.3 กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

6. ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

6.1 ได้ระบบสนับสนุนผู้เรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ในการศึกษาทางไกล สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

6.2 ได้แนวทางการสนับสนุนผู้เรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ในการศึกษาทางไกล สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่มีขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ

