

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้ระบุความมุ่งหมายและหลักการในมาตรา 6 ไว้ว่าการจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข และในมาตราที่ 22 ว่าแนวทางการศึกษายังได้ให้ความสำคัญแก่ผู้เรียนทุกคน โดยยึดหลักว่าทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุดต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพในการจัดการศึกษาต้องเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้ และบูรณาการตามความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษา ซึ่งเรื่องหนึ่งที่กำหนดให้ดำเนินการคือเรื่อง ความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข (มาตรา 23 ข้อ 5) ทั้งนี้การจัดการกระบวนการเรียนให้คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ให้ผู้เรียนรู้จักประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาให้รู้จักคิดเป็น ทำเป็น รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา อีกทั้งมีการประสานความร่วมมือกับบิดา มารดา ผู้ปกครองและบุคคลในชุมชนทุกฝ่าย เพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ (สำนักงาน รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), 2547) ซึ่งความสำเร็จที่เกิดจากการพัฒนาผู้เรียนให้เป็นไปตามความมุ่งหวังนั้น จึงต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยเฉพาะอาจารย์ในระดับมหาวิทยาลัยที่ต้องมีหน้าที่สอนและเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อดูแลช่วยเหลือผู้เรียนอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งจะแนะนำและร่วมกันแก้ปัญหาพร้อมกับผู้เรียน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเยาวชนให้เติบโต งดงาม เป็นบุคคลที่มีคุณค่าของสังคม (โรงเรียนประโคนชัยพิทยาคม , 2553:บทนำ) ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานที่ 1 ด้านคุณภาพบัณฑิตที่เน้นให้บัณฑิตสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ทำงานร่วมกับคนอื่น มีทักษะและภูมิปัญญาในงานอาชีพ รวมไปถึงมีจิตสำนึกและภูมิธรรมในฐานะ พลเมืองดีของสังคม (คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา, 2552 : 29)

โลกปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีความก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารทางด้านอินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือ ซึ่งได้มีบทบาทเป็นอย่างมากในการใช้ชีวิตประจำวันของคนส่วนใหญ่ อาทิเช่น การรับและส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากมีความ

รวดเร็ว ปลอดภัย และเป็นความลับ (ประเวศน์ วงษ์คำชัย, 2552 : 1) หรือการส่งข้อความผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปยังโทรศัพท์มือถือที่สามารถส่งข้อความถึง ผู้รับได้เพียงแค่รู้เบอร์โทรศัพท์ และกำลังเป็นที่นิยม เป็นอย่างยิ่งในวงการธุรกิจ เพราะ เป็นการสื่อสารที่ “เข้าถึงตัว กลุ่มเป้าหมาย ” โดยตรง อีกทั้งยังการันตีได้ว่าทุกข้อความต้องถูกเปิดอ่าน (ทรี โอ อินเทลเกท, 2553)

สถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้มีความรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพ ทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม รวมทั้งสร้างเสริมให้เป็นบุคคลที่มีคุณธรรมจริยธรรม (สำนักงาน รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2547 : 5) เพื่อให้การศึกษายบรรลุผลเป็นไปตามเป้าหมายประสงค์ดังกล่าวนี้สิ่งที่สถาบันอุดมศึกษาต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการจัดการเรียนการสอน คือ การจัด “ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา” ซึ่งเป็นการกำหนดอาจารย์ให้กับผู้เรียนในทุกๆ ระดับการศึกษา เพื่อคอยให้คำปรึกษา แนะนำและร่วมกันแก้ปัญหาของผู้เรียนทั้งด้านการเรียนและเรื่องส่วนตัว โดยมีการจัดทำทะเบียนบันทึกคุณลักษณะต่างๆ ของผู้เรียนแต่ละคนไว้ เพื่อจะได้ให้คำปรึกษาได้ถูกต้อง เป็นรายบุคคล (สมลักษณ์ พรหมมีเนตรและฉันทนา จันทน์บรรจง , 2547) อย่างไรก็ตามปัญหาที่เกิดขึ้นของระบบอาจารย์ที่ปรึกษาในปัจจุบัน คือ กระบวนการให้คำปรึกษาของอาจารย์กระทำได้เพียงนัดเจอนักศึกษาตามวันที่กำหนดหรือช่วงเวลาที่นักศึกษาว่างจากการเรียนเพียงช่องทางเดียว และจำกัดสถานที่ การจัดเก็บข้อมูลการให้คำปรึกษาไม่เป็นระบบส่งผลให้การเรียกดูข้อมูลย้อนหลังทำได้ยากในกรณีที่ต้องการนำไปใช้ประโยชน์ในการติดตามดูแลและให้คำปรึกษา นักศึกษารวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ของสังคมเครือข่าย หรือเป็นหลักฐานอ้างอิงที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

จากความสำคัญของระบบอาจารย์ที่ปรึกษา เทคโนโลยีและปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะทำ “การออกแบบและพัฒนาระบบที่ปรึกษาแบบหลายช่องทาง ” เพื่อเพิ่มช่องทางการให้คำปรึกษา การนัดหมายระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษาได้อย่างไม่จำกัดสถานที่และเวลารวมถึงการติดต่อได้หลายช่องทาง อีกทั้งช่วยจัดเก็บข้อมูลการให้คำปรึกษาระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาอย่างเป็นระบบ

วัตถุประสงค์ของโครงการ

วัตถุประสงค์ของโครงการมีดังนี้ คือ

1. เพื่อวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบที่ปรึกษาแบบหลายช่องทาง
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบที่ปรึกษาแบบหลายช่องทาง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. อาจารย์ที่ปรึกษาที่มีระบบที่ปรึกษาแบบหลายช่องทาง เพื่อติดต่อสื่อสารและให้คำปรึกษากับนักศึกษา
2. อาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษา สามารถติดต่อสื่อสารให้คำปรึกษากันได้ทุกที่ทุกเวลา
3. อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถเรียกดูข้อมูลการให้คำปรึกษาย้อนหลังทั้งแบบรายกลุ่มและรายบุคคลได้ สำหรับใช้ประกอบหรือ เป็นหลักฐานอ้างอิงที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาได้
4. ผู้บริหารสามารถนำสารสนเทศที่ได้ไปประกอบการตัดสินใจในการวางแผน เพื่อพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาต่อไปในอนาคตได้
5. เป็นแนวทางให้สถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาการจัดระบบอาจารย์ที่ปรึกษาต่อไป

ขอบเขตของงานวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้แบ่งขอบเขตออกเป็นดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 รายละเอียดของระบบที่ปรึกษาแบบหลายช่องทาง

| |
|--|
| <p>ส่วนของอาจารย์ที่ปรึกษา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สามารถแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้ 2. สามารถตรวจสอบสถิติการใช้งานได้ 3. สามารถเรียกดูข้อมูลนักศึกษาในความดูแลได้ 4. สามารถส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หานักศึกษาเป็นรายกลุ่มหรือรายบุคคลได้ 5. สามารถส่งข้อความ (SMS) ไปยังโทรศัพท์มือถือของนักศึกษาเป็นรายกลุ่มหรือรายบุคคลได้ 6. สามารถส่งข้อความ (Internet) ไปยังนักศึกษาเป็นรายกลุ่มหรือรายบุคคลได้ 7. สามารถส่งข้อความ (SMS) / ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ / ข้อความ (Internet) หาผู้ดูแลระบบได้ 8. สามารถส่งข้อความในมุมสนทนาได้ 9. สามารถเรียกดูข้อมูลการให้คำปรึกษาย้อนหลังและพิมพ์รายงานได้ <p>*ชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านจะได้รับจากผู้ดูแลระบบ เพื่อเข้าใช้งานระบบ</p> |
| <p>ส่วนของนักศึกษา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สามารถแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้ 2. สามารถตรวจสอบสถิติการใช้งานได้ 3. สามารถเรียกดูข้อมูลอาจารย์ที่ปรึกษาเฉพาะของตนเองได้ 4. สามารถส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หาอาจารย์ที่ปรึกษาเฉพาะของตนเองได้ |

ตารางที่ 1.1 รายละเอียดของระบบที่ปรึกษาแบบหลายช่องทาง (ต่อ)

| |
|--|
| <p>5. สามารถส่งข้อความ (SMS) ไปยังโทรศัพท์มือถือของอาจารย์ที่ปรึกษาได้</p> <p>6. สามารถส่งข้อความ (Internet) ไปยังอาจารย์ที่ปรึกษาได้</p> <p>7. สามารถส่งข้อความ (SMS) / ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ / ข้อความ (Internet) หาผู้ดูแลระบบได้</p> <p>8. สามารถส่งข้อความในนามสนทนาได้</p> <p>*ชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านจะได้รับจากผู้ดูแลระบบ เพื่อเข้าใช้งานระบบ</p> |
| <p>ส่วนของผู้ดูแลระบบ</p> <p>1. สามารถบริหารจัดการข้อมูลอาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษาได้</p> <p>2. สามารถค้นหาข้อมูลอาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษาได้ เพื่อปรับปรุง</p> <p>3. สามารถติดตามตรวจสอบการใช้งานของอาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษาได้</p> <p>4. สามารถแสดงผลข้อมูลการใช้งานของอาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษาในทางสถิติได้</p> <p>5. สามารถส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หาอาจารย์ที่ปรึกษาหรือนักศึกษาได้ (กรณีจำเป็น)</p> <p>6. สามารถส่งข้อความ (SMS) ไปยังโทรศัพท์มือถือของอาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษาได้ (กรณีจำเป็น)</p> <p>7. สามารถส่งข้อความในนามสนทนาได้</p> <p>8. สามารถเรียกพิมพ์รายงานที่ต้องการได้ เช่น ข้อมูลสมาชิก ข้อมูลการให้คำปรึกษา เป็นต้น</p> |

2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ อาจารย์ที่ปรึกษาที่แต่งตั้งในปีการศึกษา 2552 จำนวน 46 คน และนักศึกษาภาคปกติที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2552 จำนวน 1801 คน (คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ที่ 77/2553)

3. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ อาจารย์ที่ปรึกษาที่แต่งตั้งในปีการศึกษา 2552 จำนวน 46 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และนักศึกษาภาคปกติที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2552 จำนวน 312 คน ซึ่งได้จากตาราง Krejcie และ Morgan (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552 : 49, 64)

4. ตัวแปรในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น ผู้ที่ใช้ระบบที่ปรึกษาแบบหลายช่องทาง
2. ตัวแปรตาม ความพึงพอใจต่อระบบที่ปรึกษาแบบหลายช่องทาง
5. สถานที่ทำการทดลองและเก็บข้อมูล มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

นิยามศัพท์

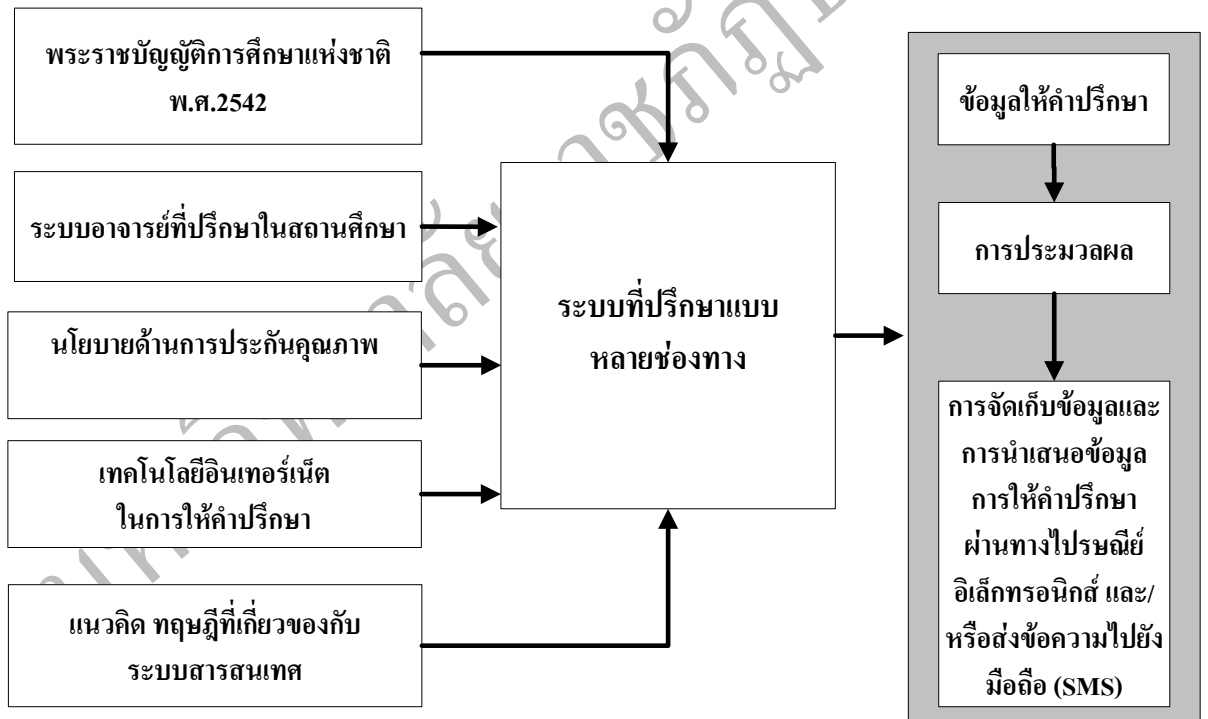
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้ คือ

1. อาจารย์ที่ปรึกษา หมายถึง อาจารย์ประจำหลักสูตร ภาควิชา และ/หรือคณะที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ตักเตือน และแนะแนวการศึกษาให้กับนักศึกษาในปีการศึกษา 2552

2. นักศึกษาภาคปกติ หมายถึง ผู้ที่ขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยและลงทะเบียนเรียนแบบเต็มเวลาในปีการศึกษา 2552
3. ระบบที่ปรึกษา หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ได้ทำการวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนา สำหรับเป็นช่องทางในการให้คำปรึกษา การนัดหมายระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษา
4. ระบบที่ปรึกษาแบบหลายช่องทาง หมายถึง ระบบสารสนเทศที่สามารถส่งไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ส่งข้อความ (SMS) และข้อความ (Internet)
5. ผู้ใช้ระบบ หมายถึง อาจารย์ที่ปรึกษา และนักศึกษา

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การพัฒนา ระบบที่ปรึกษาแบบหลายช่องทาง มีความกรอบแนวคิดในการทำงานวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย