

การออกแบบระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์บนสื่อสังคมออนไลน์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย

Design of an Advisor System via Social Media for Private Higher Education Institutions

สรุยิ่ง พุ่มเฉลิม

คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเช้าอีสท์บังกอก

E-mail : pumchalerm@hotmail.com

ณัมน จีรังสุวรรณ

คณะครุศาสตร์ชุมสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

E-mail : namon2015@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การออกแบบระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์บนสื่อสังคมออนไลน์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สังเคราะห์กรอบแนวคิดในการพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์บนสื่อสังคม ออนไลน์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย 2) เพื่อออกแบบระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์บนสื่อสังคม ออนไลน์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย และ 3) เพื่อประเมินระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์บนสื่อสังคม ออนไลน์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้การศึกษาความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ และใช้เทคนิคเดลฟี่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านงานอาจารย์ที่ปรึกษา และเทคโนโลยีสารสนเทศรวมทั้งสิ้น 17 คน ใช้การรวมความคิดเห็นทั้งหมด 3 ครั้ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม และใช้ค่าสถิติร้อยละ มัธยฐาน พิสัยระหว่างควร์ไซต์ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า จากการสังเคราะห์เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ได้กรอบแนวคิด และรูปแบบของระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์ บนสื่อสังคมออนไลน์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทยนั้น มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์ สื่อสังคมออนไลน์ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

ABSTRACT

The objectives of this research aim to study the design of the electronic advisor systems via social media for private higher education institutions of Thailand are (1) to synthesize the framework of the electronic advisor system using online social media of private higher education institutions of Thailand, (2) to design the electronic advisor system via online social media of private higher education institutions of Thailand, and



(3) to assess the electronic advisor system via online social media of private higher education institutions of Thailand.

The research design used method of quantitative research. The investigation of experts opinions and the Delphi technique were used for the data collection. The sample group consisted of 17 persons who were specialized in the advisory system and information technology. The data were collected three times using the questionnaire as the research instrument. The Percentage, Median, Interquartile Range, Arithmetic Mean, and Standard Deviation techniques are used to analyze and collect the data. The result of the study found, synthesis of the document and research related to the thinking paradigm to the pattern of an advisor system via social media for private higher education institutions in Thailand was found at high levels of appropriateness.

KEYWORDS : Electronic Advisor System, Social Media, Private Higher Education Institutions of Thailand

บทนำ

การเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา เป็นการเรียนรู้โดยอาศัยหลักวิเคราะห์ และประยุกต์เนื้อหา ด้วยวิชาการ ดังๆ มากกว่าที่จะเป็นการเรียนรู้แบบท่องจำ ทำให้การเรียน การสอนนั้นยกต่อกลุ่มความเข้าใจ นักศึกษาบางคนอาจปรับตัว ให้ทันต่อรูปแบบการเรียนการสอนในระดับนี้ได้ นักศึกษา บางคนอาจจะเป็นการยากที่จะปรับตัวต่อการเรียนแบบนี้ ซึ่งส่งผลให้ไม่สามารถศึกษาหลักสูตรของสถาบันอุดมศึกษา และอาจต้องออกจาก การเรียนกลางคืน ปัญหาดังกล่าวส่ง ผลกระทบต่อสถาบันการศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคการศึกษา เอกชน ที่ต้องอาศัยนักศึกษาเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญให้ องค์กรดำเนินกิจกรรมด้านการเรียนการสอน และทำธุรกิจ ดังนั้นเพื่อให้นักศึกษาปรับตัวให้ทันต่อการเรียนรู้ จึงจำเป็น ต้องได้คำแนะนำ การชี้แนะ และการนำทางที่ดี สถาบันอุดมศึกษาเอกชนจึงได้แต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษา ให้กับนักศึกษา ในกรอบค่าแนะนำ การชี้แนะแนวทาง ดังๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของภาระเบียบต่างๆ วิธีการปรับตัว ในการเรียน และการใช้ชีวิตทั่วไปในสถาบันฯ เพื่อให้ นักศึกษาเหล่านี้ได้ปรับตัวได้ทัน ไม่ถือให้เกิดปัญหาต่อ ตัวเอง และต่อสถาบันฯ ที่นักศึกษาสังกัดอยู่ แต่ถึงแม้ว่า หลาย ๆ สถาบันฯ จะมีระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์ อยู่แล้ว แต่ก็อาจไม่สัมฤทธิ์ผลดังวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อันเนื่องมาจากอาจารย์ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

อาจมีกระบวนการจนไม่มีเวลาให้นักศึกษาเข้าพบเพื่อขอคำแนะนำ คำปรึกษา หรืออาจเป็นเพราะความไม่ใกล้ชิด ไม่มีการสาน สัมพันธ์ระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษา จนเป็นเหตุให้ ไม่กล้าที่จะเข้าไปขอคำปรึกษา หรือไม่ได้รับความสนใจ จากนักศึกษามากนัก หรืออาจเป็นเพราะว่าระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอยู่ให้งานยาก และไม่ตรงต่อความต้องการ ด้วยเหตุนี้ ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์บนสื่อสังคมออนไลน์ จึงเข้ามาตอบโจทย์ของการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา แก่นักศึกษาได้เป็นอย่างดี แต่ถึงอย่างไรก็ตาม การที่จะมี ระบบการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการนั้น ต้องมีการ ออกแบบระบบให้สอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้ และทำงานอย่างเป็นลำดับขั้นตอน การวิจัยครั้งนี้จึงเป็น การออกแบบรูปแบบระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์ บนสื่อสังคมออนไลน์ ที่ได้มาจากการสังเคราะห์เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างเป็นรูปแบบระบบอาจารย์ ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์บนสื่อสังคมออนไลน์ของสถาบัน อุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย

วัตถุประสงค์

- เพื่อสังเคราะห์กรอบแนวคิดในการพัฒนา ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์บนสื่อสังคมออนไลน์ ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย

2. เพื่อออกแบบระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์บนสื่อสังคมออนไลน์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย

3. เพื่อประเมินระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์บนสื่อสังคมออนไลน์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. นักศึกษาเกิดความพึงพอใจต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษา และสถาบันการศึกษา

2. นักศึกษาเข้าใจในเรื่องนโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ของทางวิทยาลัยได้ง่ายยิ่งขึ้น

3. ความสัมพันธ์อันดีระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษา

4. การแก้ไขปัญหาตามกระบวนการให้คำปรึกษาอย่างเป็นระบบ และถูกต้อง

5. นักศึกษามีความสามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเนื่องจากสามารถปรับตัวเข้ากับการเรียนรู้ในระดับอุดมศึกษาได้เป็นอย่างดี หลังจากเข้ารับคำแนะนำคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้การศึกษาความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ และใช้เทคนิคการรวมรวมข้อมูลแบบเดลฟี่ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีหน้าที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในระดับมหาวิทยาลัยทั้งภาครัฐและเอกชน และมีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในระดับมหาวิทยาลัยทั้งภาครัฐและเอกชน และความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 17 ท่าน โดยการเลือกแบบเจาะจง ที่มีประสบการณ์ในการให้คำปรึกษา และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่น้อยกว่า 3 ปี

เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม จำนวน 3 ฉบับ ดังนี้

ฉบับที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ 1 ที่สร้างจากการศึกษาเอกสาร วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวกับงานอาจารย์ที่ปรึกษา ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์ สื่อสังคมออนไลน์ และบริบทต่างๆ ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ มีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง 1 พัฒนาคำถามปลายเปิดในตอนท้ายของแต่ละข้อเพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ โดยโครงสร้างของแบบสอบถามที่ 1 ประกอบด้วยข้อคำถามในประเด็นดังนี้ 1. องค์ประกอบของระบบ 2. องค์ประกอบย่อยของระบบได้แก่ 2.1 ข้อมูลนำเข้า 2.2 ระบบเครือข่ายสังคม 2.3 ระบบกระบวนการให้คำปรึกษา 2.4 ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ 2.5. การส่งผลลัพธ์ยังกลับ

ฉบับที่ 2 และฉบับที่ 3 เป็นแบบสอบถามฉบับเดียวกัน โดยได้มาจากการปรับแก้จากแบบสอบถามในรอบที่ 1 ใช้แบบสอบถามมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แต่ในฉบับที่ 3 มีการแสดงค่าฐานนิยม (Mode) มัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามปลายเปิด และปลายเปิดทุกฉบับ จะนำมาสรุปให้เข้าประเด็นของการศึกษา เรื่องระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์บนสื่อสังคมออนไลน์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนประเทศไทย โดยพิจารณาตามลำดับความสำคัญของแนวคิดและค่าเฉลี่ยของข้อเสนอแนะตามหลักการ วิเคราะห์เนื้อหา (Contents Analysis) แล้วนำไปหาค่าดัชนีความแม่นตรงเชิงเนื้อหา (Index of Congruence: IOC) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านงานอาจารย์ที่ปรึกษา และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวม 3 ท่าน เป็นผู้ประเมินในแต่ละข้อ ซึ่งข้อใดมีค่าสูงกว่า 0.5 จะถูกนำไปใช้

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่าในรอบที่ 2 มาหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่ามัธยฐาน (Median) ฐานนิยม (Mode) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

(Interquartile Range) เพื่อใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาในรอบที่ 3

3. การวิเคราะห์ข้อมูลในรอบที่ 3 จากแบบสอบถามซึ่งมีคำถามเหมือนแบบสอบถามรอบที่ 2 ที่ให้ผู้ทรงคุณวุฒิกลุ่มเดิมพิจารณาทบทวนค่าตอบของตน แล้วนำมาอภิปรายผลดังนี้

3.1 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ผู้วิจัยคำนวณหาค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากค่าความแตกต่างระหว่าง ควอไทล์ที่ 3 กับ ควอไทล์ที่ 1 ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ของข้อที่มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.50 แสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิสอดคล้องกัน แต่ถ้าค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ของข้อนั้นมีค่ามากกว่า 1.50 แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อข้อความนั้นไม่สอดคล้องกัน (ปราณี ทองคำ, 2529: 33)

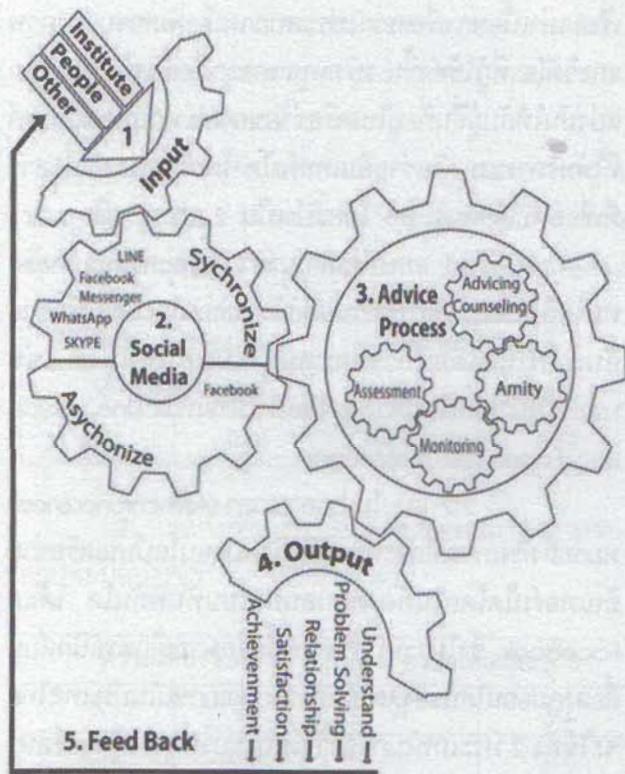
3.2 ค่าความแตกต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยม ผู้วิจัยคำนวณหาค่าความแตกต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยมของแต่ละข้อความ เพื่อเป็นการสนับสนุนความสอดคล้องกันของความคิดเห็นของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิโดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการตัดสินว่าข้อใดที่มีผลต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยม ไม่เกิน 1.00 แสดงว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในข้อความนั้นๆ (ปราณี ทองคำ, 2529: 33)

3.3 การพิจารณาความสอดคล้อง ผู้วิจัยนำค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์และค่าความแตกต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยมมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความสอดคล้องกันว่าคือข้อความใดมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.50 และผลต่างระหว่างมัธยฐานกับฐานนิยม ไม่เกิน 1.00 แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อข้อนั้นมีความสอดคล้องกัน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า

ตอนที่ 1 การออกแบบรูปแบบ ระบบอาจารย์ที่ปรึกษานักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในการวิเคราะห์ และสังเคราะห์เอกสาร ประกอบกับใช้แนวทางการออกแบบ และประเมิน (ณมน, 2555) ทำให้ได้รูปแบบที่มี 5 องค์ประกอบดังรูป



รูปที่ 1 รูปแบบระบบอาจารย์ที่ปรึกษานักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย

1. ข้อมูลนำเข้า (Input) เป็นข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากแหล่งข้อมูล ซึ่งถือได้ว่าเป็นเครื่องมือให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาได้นำข้อมูลไปใช้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับนักศึกษา รายบุคคลและแบบส่วนรวม โดยแหล่งที่มาของข้อมูลมาจาก 3 แหล่งคือ:-

1.1 จากสถาบันอุดมศึกษา (Institute) อันได้แก่ นโยบาย กฎระเบียบ เงื่อนไข ข้อบังคับต่างๆ ของสถาบันอุดมศึกษา

1.2 บุคคลที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา (People) ได้แก่ ผู้ปกครอง เพื่อน อาจารย์ผู้สอน

1.3 ข้อมูลภายนอกอื่นที่เกี่ยวข้อง (Other) ที่อาจารย์ที่ปรึกษาควรทราบเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการให้คำปรึกษาให้ครอบคลุมทุกด้าน ได้แก่ สถาบันอุดมศึกษา และสังคม แนวโน้มของเทคโนโลยี นโยบายทางการศึกษาของรัฐบาล

2. สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) คือ สังคมบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีผู้ใช้เป็นผู้สื่อสาร

เขียนเล่าเนื้อหา เรื่องราว ประสบการณ์ บทความ รูปภาพ และวิดีโอ ที่ผู้ใช้ทำขึ้น หรือพบเจ้าจากสื่ออื่นๆ และนำมาแบ่งปันให้กับผู้อื่นที่อยู่ในเครือข่ายของตน ผ่านทางเว็บไซต์ ที่ให้บริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้อุปกรณ์สื่อสาร ที่เข้มต่อเข้ากับระบบ โดยแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

2.1 แบบประสานเวลา (Synchronousness) หมายถึงกิจกรรมที่กระทำบนลีสัมคมออนไลน์บนเครือข่าย อินเทอร์เน็ตโดยมีการตอบสนองแบบทันทีทันใด เช่น การสนทนาออนไลน์ต่างๆ ได้แก่ โปรแกรม Line, Skype และ Facebook messenger

2.2 แบบไม่ประสานเวลา (Asynchronousness) หมายถึงกิจกรรมที่กระทำบนลีสัมคมออนไลน์บนเครือข่าย อินเทอร์เน็ตโดยไม่ต้องตอบสนองแบบทันทีทันใด ได้แก่ Facebook ซึ่งในระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์บน ลีสัมคมออนไลน์ของสถาบันการศึกษาเอกชนในประเทศไทย จะใช้ทั้ง 2 ประเภทในการดำเนินกระบวนการให้คำปรึกษา ซึ่งจะเข้ามาเสริมสร้างทักษะการให้คำปรึกษาอย่างมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. กระบวนการให้คำปรึกษา (Advice Process) ประกอบไปด้วย 4 ส่วนย่อยดัง

3.1 การให้คำปรึกษา (Advising) และการให้ คำแนะนำ Counseling หมายถึง กระบวนการช่วยเหลือให้ นักศึกษาเข้าใจตัวเอง สภาพแวดล้อม บัญญาที่เชี่ยวญุ่ยของ ตนเอง และสามารถใช้ความเข้าใจดังกล่าวมาแก้ปัญหา หรือตัดสินใจเลือกเป้าหมายในการดำเนินชีวิตที่เหมาะสม กับตัวเอง เพื่อการปรับตัวที่ดีในอนาคต โดยการให้ คำปรึกษา และคำแนะนำ มี 3 ลักษณะดัง

3.1.1 การให้คำปรึกษาทางวิชาการ เช่น

- ให้การปรึกษาแนะนำนักศึกษา เกี่ยวกับหลักสูตรและการเลือกวิชาเรียนลงลงทะเบียน
- ให้การแนะนำนักศึกษาเกี่ยวกับ การเรียนการสอน การค้นคว้าและติดตามผลการเรียนของ นักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ

- ให้การปรึกษาแนะนำ และช่วยเหลือ นักศึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาในการเรียนวิชาต่างๆ

- ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ การคิดค่าระดับคะแนนเฉลี่ยของนักศึกษา

- ให้การแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ และบริการต่างๆ

3.1.2 การให้คำปรึกษาเรื่องส่วนตัว เช่น - ให้การปรึกษาเกี่ยวกับปัญหา ส่วนตัว ได้แก่ปัญหาสุขภาพอนามัย ทั้งสุขภาพกาย และสุขภาพจิต

- ให้การปรึกษาเกี่ยวกับปัญหา สังคม เช่น บัญหาการปรับตัวในสังคม และบัญหา การครอบเพื่อน

- ให้การปรึกษาเกี่ยวกับการพัฒนา บุคลิกภาพ ความประพฤติและจริยธรรม

- ให้การปรึกษาเกี่ยวกับบัญหา ด้านอาชีพ ได้แก่ การให้ข้อมูลในแต่ละมุ่งต่างๆ ลักษณะ ของงาน สภาพสิ่งแวดล้อมของงาน

3.1.3 การให้คำปรึกษาเรื่องทั่วไป เช่น - ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับโครงการ กองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา

- ให้คำแนะนำเกี่ยวกับทุนการศึกษา

3.2 การสร้างสัมพันธภาพ (Amity) หมายถึง การสร้างความคุ้นเคย ความสนิทสนม เพื่อให้การเข้าถึง นักศึกษาอย่างเชื่อใจ กล้าเข้ามายอคำปรึกษา และยังต้อง เข้าถึงนักศึกษาได้อย่างทันท่วงที

3.3 การติดตามผล (Monitoring) หมายถึง การติดตามดูความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของนักศึกษา ที่ได้รับคำปรึกษาไปแล้ว

3.4 การประเมินผล (Assessment) หมายถึง การตรวจสอบการให้คำปรึกษา โดยพิจารณาถึงผลลัพธ์ ที่ได้จากการให้คำปรึกษา ว่ามีความสำเร็จได้มากน้อย ตรงตามเป้าหมาย หรือเป็นไปตามจุดประสงค์ของนักศึกษา ที่มาขอคำปรึกษา แนะนำหรือไม่ โดยเมื่อกล่าวกระบวนการ ให้คำปรึกษาถูกขึ้นเคลื่อนผ่าน Social media ผลที่ได้คือ

4. ผลลัพธ์ (Output)

4.1 นักศึกษาเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) เพราะระบบสามารถเข้าถึง และเข้าใจตามวิถีของ นักศึกษาได้อย่างราบรื่น

4.2 เกิดความเข้าใจ (Understand) นักศึกษา เข้าใจในเรื่อง นโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ของ



ทางวิทยาลัยได้ง่ายยิ่งขึ้น

4.3 เกิดความสัมพันธ์อันดี (Relationship) ระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษา กับนักศึกษา โดยอาศัยช่องทาง สื่อสารที่ยอมรับระหว่างกัน

4.4 ปัญหาของนักศึกษาได้รับการแก้ไข ปัญหา (Problem solving) ตามกระบวนการให้คำปรึกษาอย่างเป็นระบบ และถูกต้องตามการร้องขอของนักศึกษา

4.5 นักศึกษาสามารถบรรลุผลลัมภ์ที่ทาง การเรียน (Achievement) อันเนื่องมาจากสามารถปรับตัว เข้ากับการเรียนรู้ในระดับอุดมศึกษาได้เป็นอย่างดี หลังจาก เข้ารับคำแนะนำคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา

5. การส่งข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ข้อมูล ต่างๆ ที่ได้รับการให้คำปรึกษาไปแล้วสามารถนำไปเป็น ข้อมูล (Feedback) ให้กับระบบได้ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุง การให้คำแนะนำ คำปรึกษาและนำกลับเข้าสู่กระบวนการ ใหม่

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามหาค่าดัชนี ความสอดคล้องของวัดดูประสิทธิภาพวิจัยจากข้อคำถามทั้ง 6 ข้อ

รายละเอียด	ค่า IOC
1. ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาผ่านเครือข่ายสังคม ออนไลน์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ	1
2. ข้อมูลนี้เข้าได้มาจากแหล่งข้อมูล 3 แหล่ง	0.67
3. กระบวนการให้คำปรึกษาประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ	1
4. สื่อสังคมออนไลน์ จำแนกเป็น 2 ประเภท	0.67
5. ผลลัพธ์ ที่ได้จากการนำระบบมาใช้ทำให้เกิดผล 5 ประการ	0.67
6. มีการส่งข้อมูลย้อนกลับ	1

ตอนที่ 3 ผลการประเมินแสดงค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ของผู้ทรงคุณวุฒิในรอบที่ 2 และ 3

1. แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของรูปแบบระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์บนสื่อ สังคมออนไลน์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย

ความเห็นรอบที่ 2	ความเห็นรอบที่ 3		
\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
4.00	0.61	4.12	0.33

2. แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ส่วนข้อมูลนำเข้า

ความเห็นรอบที่ 2	ความเห็นรอบที่ 3		
\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
4.24	0.56	4.41	0.50

3. แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของส่วนสื่อสังคมออนไลน์

ความเห็นรอบที่ 2	ความเห็นรอบที่ 3		
\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
4.41	0.71	4.47	0.51

4. แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของส่วนกระบวนการให้คำปรึกษา

ความเห็นรอบที่ 2	ความเห็นรอบที่ 3		
\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
3.88	0.78	4.06	0.24

5. แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของส่วนผลลัพธ์

ความเห็นรอบที่ 2	ความเห็นรอบที่ 3		
\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
4.24	0.83	4.29	0.58

6. แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการส่งข้อมูลย้อนกลับ

ความเห็นรอบที่ 2		ความเห็นรอบที่ 3	
\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
4.41	0.71	4.53	0.51

ตอนที่ 4 ผลการประเมินแสดงค่าฐานนิยม (Mode) มัธยฐาน (Median : M.D.) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range : IR) ของผู้ทรงคุณวุฒิในรอบที่ 2 และ 3

1. แสดงค่าฐานนิยม มัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของรูปแบบระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์บนสื่อสังคมออนไลน์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย

ความเห็นรอบที่ 2			ความเห็นรอบที่ 3		
M	M.D.	IR	M	M.D.	IR
4.00	4.00	0.00	4.00	4.00	0.00

2. แสดงค่าฐานนิยม มัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของส่วนข้อมูลนำเข้า

ความเห็นรอบที่ 2			ความเห็นรอบที่ 3		
M	M.D.	IR	M	M.D.	IR
4.00	4.00	1.00	4.00	4.00	0.50

3. แสดงค่าฐานนิยม มัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของส่วนสื่อสังคมออนไลน์

ความเห็นรอบที่ 2			ความเห็นรอบที่ 3		
M	M.D.	IR	M	M.D.	IR
5.00	5.00	1.00	5.00	5.00	1.00

4. แสดงค่าฐานนิยม มัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของส่วนกระบวนการให้คำปรึกษา

ความเห็นรอบที่ 2			ความเห็นรอบที่ 3		
M	M.D.	IR	M	M.D.	IR
4.00	4.00	0.50	4.00	4.00	0.00

5. แสดงค่าฐานนิยม มัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของส่วนผลลัพธ์

ความเห็นรอบที่ 2			ความเห็นรอบที่ 3		
M	M.D.	IR	M	M.D.	IR
5.00	4.00	1.50	4.00	4.00	0.50

6. แสดงค่าฐานนิยม มัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของการส่งข้อมูลย้อนกลับ

ความเห็นรอบที่ 2			ความเห็นรอบที่ 3		
M	M.D.	IR	M	M.D.	IR
5.00	5.00	1.00	5.00	5.00	0.50

อภิปรายผล

จากการวิจัยพบว่า ระบบอาจารย์ที่ปรึกษานำเครือข่ายสังคมออนไลน์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบกล่าวดี 1) ข้อมูลนำเข้า (Input) 2) สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) 3) กระบวนการให้คำปรึกษา (Advice Process) 4) ผลลัพธ์ (Output) 5) การส่งข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ซึ่งการประเมินรูปแบบระบบอาจารย์ที่ปรึกษานำเครือข่ายสังคมออนไลน์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทยมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาในองค์ประกอบย่อยที่ 1 ส่วนข้อมูลนำเข้า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด และผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันในระดับสูงมาก องค์ประกอบย่อยที่ 2 ส่วนสื่อสังคมออนไลน์ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันในระดับสูงมาก องค์ประกอบย่อยที่ 3 ส่วนกระบวนการให้คำปรึกษามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด องค์ประกอบย่อยที่ 4 ส่วนผลลัพธ์มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันในระดับสูงมาก และองค์ประกอบย่อยที่ 5 ส่วนนำข้อมูลย้อนกลับ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันในระดับสูงมาก



ดังนั้นแสดงให้เห็นว่ารูปแบบระบบอาจารย์ที่ปรึกษาบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้งานได้จริง

รูปแบบระบบอาจารย์ที่ปรึกษานั้นเครือข่ายสังคมออนไลน์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย สังเคราะห์มาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวคิดที่จะพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบอาจารย์ที่ปรึกษาออนไลน์ ให้มีขีดความสามารถสูงขึ้น มีความยืดหยุ่น และเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ โดยระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์ทั่วไป เช่น ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ม.ป.ป.) จะเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเองโดยเข้าถึงผ่านทางเว็บไซต์ที่นอกจากจะให้ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญต่อนักศึกษาแล้ว ยังมีส่วนของปฏิสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษา และยังมีงานวิจัยจากมหาวิทยาลัย Troy ของสหรัฐอเมริกา เรื่อง E-Advising Excellence: The New Frontier in Faculty Advising แสดงให้เห็นถึงการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้กับภาคการศึกษา โดยออกแบบเป็น 5 ส่วน คือ 1) Academic Resources 2) Advisor Information 3) Program Policies 4) Career 5) University Information ซึ่ง 5 ส่วนดังกล่าวจะเป็นส่วนสำคัญของระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ระบบดำเนินการให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในรูปแบบของ Web application ที่ต้องใช้โปรแกรมประเภท browser บนเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ในการทำงาน เพื่อตอบสนองการดำเนินการให้คำปรึกษาตามบทบาทหน้าที่ภาระงานของอาจารย์ที่ปรึกษา ตามที่สำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษา (2554) ได้ระบุไว้ ซึ่งเห็นได้ชัดว่า ทั้ง 2 ตัวอย่าง ยังขาดในเรื่องของการเขื่อนโยง และการสนับสนุนระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษา ดังนั้นการนำเอาสื่อสังคมออนไลน์เข้ามาเป็นเครื่องมือให้นักศึกษาได้เข้าถึงระบบอาจารย์ที่ปรึกษานั้น ก็ เพราะใช้เป็นแหล่งเรียนรู้ร่วมกัน เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษาที่สามารถเข้าถึงได้ทุกหนทุกแห่งตลอดเวลา ดังที่ สรุสัคดี ปาช (ม.ป.ป.) ได้กล่าวไว้

สังคมออนไลน์ เป็นสื่อที่กลุ่มนักศึกษาใช้งานเป็นประจำ จากพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของประเทศไทย แสดงให้เห็นกลุ่มผู้ใช้จำนวนมากที่สุดอยู่ใน

ช่วงอายุระหว่าง 18-34 ปี ซึ่งเห็นได้ชัดว่าเป็นกลุ่มที่เรียกว่า Gen Y (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ม.ป.ป.) นั้นก็คือนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษานั้นเอง การสนับสนุนระหว่าง อาจารย์ที่ปรึกษากับนักศึกษาจะดียิ่งขึ้น เพราะระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์อาจไม่สามารถตอบโจทย์ในเรื่องการสนับสนุนที่ได้ดีเท่ากับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ อันเนื่องมาจากคนในกลุ่ม Gen Y มีักษณะ กล้าแสดงออก ทั้งด้านความคิดและการกระทำ ทะเยอทะยาน เรียกว่าสูง มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้ด้านเทคโนโลยี ชอบความท้าทาย ไม่畏缩 ใจถ่ายๆ หากไม่มีเหตุผลใดๆ ไม่มีความอดทน หมกมุนอยู่กับตัวเอง ติดเพื่อน (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ม.ป.ป.) ซึ่งลักษณะพฤติกรรมเช่นนี้ ขัดต่อการให้คำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เป็น กว ระบบที่เป็นต้น ไม่ระบุอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์บนสื่อสังคมออนไลน์ ขึ้นเคลื่อนไปตามรูปแบบที่กำหนดไว้ดังรูป ผลลัพธ์ที่จะได้รับคือนักศึกษามีความเข้าใจในกว ระบบที่เป็นต้น นักศึกษาได้รับ ก็จะได้รับ การแก้ไขปัญหา (Problem Solve) นักศึกษาเองสามารถบรรลุผลลัมดุที่ทางการเรียน (Achievement) อันเนื่องมาจากการปรับตัวเข้ากับการเรียนรู้ในระดับอุดมศึกษา ได้เป็นอย่างดี หลังจากเข้ารับคำแนะนำคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา และท้ายที่สุดนักศึกษาจะมีความพึงพอใจต่อสถาบันการศึกษา (Satisfaction) และคงอยู่ในสถาบันการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอแนะ

การนำรูปแบบระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์บนสื่อสังคมออนไลน์ มาปรับใช้ จะส่งผลดีโดยตรงต่อนักศึกษาดังที่ได้กล่าวถึงมาแล้ว ซึ่งหากนำมาพัฒนาเป็นต้นแบบระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์บนสื่อสังคมออนไลน์ แล้วนำไปทดลองใช้งานกับผู้ใช้ระบบ เพื่อประเมินและวัดประสิทธิภาพของระบบ จากนั้นนำไปปรับปรุงระบบในขั้นตอนต่อไป แต่หากมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถตอบสนองการใช้งานที่เข้าถึงระบบได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา ทุกโอกาส และทุกอุปกรณ์ อย่างเช่น ระบบ

การประมวลผลแบบคลุ่มเมฆ หรือที่เรียกว่า คลาวด์ คอมพิวติ้ง (Cloud computing) มาประยุกต์เข้ากับระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์ ชื่อคลาวด์ คอมพิวติ้ง นับว่าเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศที่ ช่วยในการແລກແแบลี่ยນ เขื่อมโยงสารสนเทศ ระหว่างผู้เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน จึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุกรรมของภาคเอกชน ซึ่งถ้านำมาประยุกต์ใช้กับระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์ ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมไปถึงกิจกรรมอื่นๆ เพื่อให้เป็นสื่อประสานกิจกรรม เช่นการนัดหมาย การสนทนาระบบทามตัว ที่ปรึกษาจะสามารถเข้าถึงระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ผ่านทางอุปกรณ์ใดก็ได้ ไม่ว่าจะเป็น Smart Phone Tablet หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ โดยไม่ต้องยึดติดกับสื่อกลางของผู้ให้บริการ อันส่งผลให้การให้คำปรึกษา คำแนะนำ และให้การช่วยเหลือกับนักศึกษาทันต่อเหตุการณ์ได้อย่างทันท่วงที

เอกสารอ้างอิง

- เผยแพร่ จังสุวรรณ. 2555. หลักการออกแบบและประเมิน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ศูนย์ผลิตตำราเรียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ปราณี ทองคำ. 2539. เครื่องมือวัดผลทางการศึกษา. ปัตตานี: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลา นครินทร์ ปัตตานี.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ม.ป.ป. ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์. สืบคันเมื่อ 23 กุมภาพันธ์ 2556. จาก <http://advisor.ku.ac.th/adv/login.htm?mode=switchLanguage&lang=th>.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2536. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิจิตร เกตุสิงห์. 2538. “ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมายเรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้.” ข่าวสารการวิจัยการศึกษา. 1(4) กุมภาพันธ์ - มีนาคม.
- ฤทธิ์ ศิริสินอุดมกิจ. 2544. “การพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาสั�งคมสองเคราะห์ ศาสตร์ ธรรมศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ม.ป.ป. Generation life วิถีชีวิตที่เปลี่ยนไป ตามยุคสมัยของเทคโนโลยี. สืบคันเมื่อ 23 กุมภาพันธ์ 2556. จาก http://www.km.nida.ac.th/home/index.php?option=com_idoblog&task=viewpost&id=155&Itemid=0, Leora Waldner, Dayna McDaniel &
- สรุศักดิ์ ปาเช. ม.ป.ป. สื่อเชี่ยลมีเดียเพื่อการศึกษา. สืบคันเมื่อ 23 กุมภาพันธ์ 2556. จาก <http://www.addkutec3.com/wp-content/uploads/2012/12/สื่อเชี่ยลมีเดียเพื่อการศึกษา.pdf>
- สำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษา. 2554. คู่มือการใช้ระบบการให้คำปรึกษาวิชาการระดับปริญญาตรีสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 8-10.
- Murray Widener. 2011. “E-Advising Excellence: The New Frontier in Faculty Advising.” MERLOT Journal of Online Learning and Teaching. 7(4), 551-561.