

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

ในปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาทางการศึกษาให้มีลักษณะเป็นสากลและได้มาตรฐาน ทำให้บทบาทและหน้าที่ในการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเปลี่ยนไปซับซ้อนมากขึ้น หน่วยงานมีเพิ่มมากขึ้นในแต่ละสถาบัน เพราะการขยายตัวทางการศึกษาทำให้การบริหารงานทั้งบุคลากร สถานที่ ทรัพยากรและวิชาการของสถาบันมีความซับซ้อน ทำให้ยากลำบากที่จะเห็นปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ชัดเจนและทันเวลาที่ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีสถาบันทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ต้องตระหนัก และคาดคะเนถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ เพื่อสร้างความพร้อมในการพัฒนาสถาบันให้ก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว เป็นพลังในการสร้างกำลังคนที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของสังคมและประเทศชาติ การศึกษาปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นหรือที่จะเกิดขึ้น เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาสถาบันไปในทางที่ถูกต้อง โดยใช้ข้อมูลในการศึกษาและวิเคราะห์อย่างมีระบบ ควรจะได้ดำเนินการเพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาให้ถูกต้อง คือ การวิจัยสถาบัน (Institutional research) ซึ่งการวิจัยสถาบัน หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูล สารสนเทศอันเป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสถาบัน แล้วนำข้อมูลหรือสารสนเทศนั้นมาสังเคราะห์ วิเคราะห์ โดยอาศัยขั้นตอนทางวิทยาศาสตร์ให้เป็นข้อมูล หรือสารสนเทศอันใหม่ที่สามารถใช้อธิบาย ตอบปัญหา หรือนำผลการวิจัยมาช่วยการตัดสินใจในการพัฒนาสถาบันได้

มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีนโยบายในการส่งเสริมให้บุคลากรของมหาวิทยาลัย มีความรู้ในด้านการทำวิจัยสถาบัน และกระตุ้นให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยได้ทำวิจัยสถาบันอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ในยุทธศาสตร์การวิจัยมหาวิทยาลัยนเรศวรซึ่งมีการส่งเสริมให้ข้าราชการ/พนักงาน (ที่มีใบอาจารย์) ทำการศึกษา/วิจัย เพื่อพัฒนางาน และได้มีแผนปฏิบัติการในการผลักดันให้หน่วยงานในมหาวิทยาลัยทุกระดับทำวิจัยสถาบันเพื่อพัฒนางาน การจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะการวิจัยสถาบันสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัย รวมถึงการจัดเวทีวิชาการเพื่อการเผยแพร่ผลงานและแลกเปลี่ยนประสบการณ์งานวิจัยสถาบัน พร้อมทั้งมีการให้รางวัล/สดุดี นักวิจัยสถาบันที่มีผลงานวิจัยดีเด่น (นโยบายและแผนยุทธศาสตร์ด้านวิจัยของมหาวิทยาลัยนเรศวร (2551-2554) (ฉบับที่ 2), 2550) โดยมหาวิทยาลัยได้มีการจัดตั้ง

สถาบันบริหารงานวิจัยและพัฒนา เพื่อทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และจัดหาแหล่งทุนต่าง ๆ เพื่อให้อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยได้ทำวิจัย สนองต่อนโยบายการก้าวไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการวิจัย ด้วยเล็งเห็นว่าการทำวิจัยสถาบันจะช่วยให้ได้รับทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและเพียงพอ สำหรับช่วยในการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหา เพื่อวางแผน และเพื่อกำหนดนโยบายให้การดำเนินงานต่าง ๆ บรรลุผลตามเป้าหมายข้อมูลที่เป็นประโยชน์ จึงมีเป้าหมายให้บุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะพนักงานสายบริการ ซึ่งถือเป็นบุคลากรที่มีจำนวนสัดส่วนมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรสายงานอื่น (งานกาจหน้าที กองกลาง มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2550) ได้ทำวิจัยสถาบัน ซึ่งเป็นการนำวิธีการที่เป็นระบบมาค้นหาความจริงเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือผลการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน องค์กร เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงาน องค์กร และมหาวิทยาลัยต่อไป อย่างไรก็ตาม การส่งเสริมให้ความรู้ด้านการทำวิจัยสถาบันแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยด้วยวิธีการฝึกอบรม อาจยังทำได้อย่างไม่ทั่วถึง เนื่องจากต้องใช้ทรัพยากร และระยะเวลาในการดำเนินงานค่อนข้างมาก ทำให้ยังมีบุคลากรส่วนใหญ่ที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมให้ความรู้ เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนวิธีการในการทำวิจัยสถาบันดังกล่าว

การฝึกอบรม เป็นการจัดการกระบวนการเรียนรู้ เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอันเป็นการเพิ่มความสามารถในการทำงานของคน ทั้งในเรื่องของความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความชำนาญ ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความรับผิดชอบต่าง ๆ ที่บุคคลพึงมีต่อหน่วยงาน และสิ่งอื่น ๆ ที่แวดล้อมเกี่ยวข้องกับตัวผู้ปฏิบัติงาน (จลกลณี ชุตติมาเทวินทร์, 2544) ในการจัดฝึกอบรมในหน่วยงาน จะต้องตอบสนองปัญหาที่แท้จริงได้อย่างถูกต้อง และเลือกรูปแบบของการฝึกอบรมที่เหมาะสม เพื่อให้มีสัมฤทธิ์ผลสูงสุด

เว็บฝึกอบรม (Web-Based Training: WBT) เป็นรูปแบบหนึ่งของการฝึกอบรมผ่านเว็บ โดยใช้คุณสมบัติต่าง ๆ ของอินเทอร์เน็ตมาสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและมีลักษณะที่สามารถเสริมสร้างให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้แบบร่วมมือ กับวิทยากร ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อน และคนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี ซึ่ง Khan (นงทการ วราหะ และคณะ, 2547, หน้า 19 อ้างอิงใน Khan, 1997) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมผ่านเว็บไว้ว่า หมายถึง โปรแกรมการฝึกอบรมผ่านเว็บในรูปแบบของไฮเปอร์มีเดีย ที่นำคุณลักษณะและทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่บนเว็บมาใช้ประโยชน์ในการจัดสิ่งแวดล้อม และสนับสนุน

ให้เกิดการเรียนรู้ ทั้งนี้คุณสมบัติต่าง ๆ บนเว็บ คือ การให้บริการสนทนาเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับบทเรียน ผู้สอน และแม้แต่ผู้เรียนอื่น ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันซึ่งอาจทำได้ทันทีทันใด ขณะที่แต่ละฝ่ายใช้โปรแกรมพร้อม ๆ กัน ทั้งนี้ทำให้กระบวนการฝึกอบรมมีความหมายมากยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุผลความจำเป็นในการมุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในการทำวิจัยสถาบัน และคุณสมบัติของเว็บฝึกอบรมที่สามารถสนับสนุนให้การฝึกอบรมเป็นไปได้อย่างสะดวกและเกิดประโยชน์อย่างแพร่หลายมากยิ่งขึ้น กอปรกับมหาวิทยาลัยนเรศวรมีความพร้อมด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้วยมีศูนย์ควบคุมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ทำหน้าที่ดูแลควบคุม และให้บริการต่าง ๆ เกี่ยวกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย อันจะเอื้อให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยสามารถฝึกอบรมผ่านเว็บได้จากคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลได้อย่างสะดวก คณะผู้ศึกษาค้นคว้าจึงมีความสนใจที่จะศึกษาและพัฒนาเว็บฝึกอบรม เรื่องการทำวิจัยสถาบัน สำหรับพนักงานสายบริการของมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก ทั้งนี้ผลงานศึกษาค้นคว้าดังกล่าวจะเป็นประโยชน์กับมหาวิทยาลัย ในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในเรื่องการทำวิจัยสถาบัน ซึ่งบุคลากรที่ใช้บริการเว็บฝึกอบรมจะสามารถศึกษา และทบทวนการทำวิจัยสถาบันได้ทุกที่ ทุกเวลา ที่ต้องการ

จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อพัฒนาและหาประสิทธิภาพเว็บฝึกอบรม เรื่อง การทำวิจัยสถาบัน สำหรับพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังของผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยเว็บฝึกอบรม เรื่อง การทำวิจัยสถาบัน สำหรับพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อเว็บฝึกอบรม เรื่อง การทำวิจัยสถาบัน สำหรับพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ได้เว็บไซต์กอบรม เรื่อง การทำวิจัยสถาบัน สำหรับพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก
2. เป็นแหล่งการเรียนรู้เกี่ยวกับการทำวิจัยสถาบัน ให้กับพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก ตามความสามารถและความต้องการของตนเองแบบไม่จำกัดเวลาและสถานที่

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

งานศึกษาค้นคว้านี้เป็นการศึกษาเชิงพัฒนา ที่มุ่งพัฒนาเว็บไซต์กอบรม เรื่อง การทำวิจัยสถาบัน สำหรับพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก มีขอบเขตดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

คณะผู้ศึกษาค้นคว้าได้พัฒนาเว็บไซต์กอบรม เรื่อง การทำวิจัยสถาบัน สำหรับพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบบสอบถามความต้องการใช้เว็บไซต์กอบรม เรื่อง การทำวิจัยสถาบัน สำหรับพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก และจัดกลุ่มเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการทำวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งประกอบด้วย

- หน่วยที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการทำวิจัยสถาบัน
- หน่วยที่ 2 การตั้งหัวข้อวิจัยสถาบัน
- หน่วยที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยสถาบัน
- หน่วยที่ 4 การเขียนเค้าโครงวิจัย
- หน่วยที่ 5 การสร้างเครื่องมือในการทำวิจัยสถาบัน
- หน่วยที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- หน่วยที่ 7 การเขียนรายงานและการเผยแพร่ผลงานวิจัยสถาบัน

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ พนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 845 คน (งานกรรมาธิการที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก, 2550)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก ที่มีความพร้อมด้านทรัพยากรที่สนับสนุนในการใช้เว็บฝึกอบรม รวมทั้งมีความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต จำนวน 10 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) (เกษม สหรัยทิพย์, 2543, หน้า 25)

3. ขอบเขตด้านเครื่องมือ

3.1 แบบสอบถามความต้องการในการใช้เว็บฝึกอบรม เรื่อง การทำวิจัยสถาบัน สำหรับพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก

3.2 เว็บฝึกอบรม เรื่อง การทำวิจัยสถาบัน สำหรับพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก

3.3 แบบประเมินเว็บฝึกอบรม เรื่อง การทำวิจัยสถาบัน สำหรับพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก โดยผู้เชี่ยวชาญ

3.4 แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังการฝึกอบรม

3.5 แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อเว็บฝึกอบรม เรื่อง การทำวิจัยสถาบันสำหรับพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก

ข้อตกลงเบื้องต้น

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาค้นคว้ามีข้อตกลงเบื้องต้นกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยเว็บฝึกอบรม เรื่อง การทำวิจัยสถาบัน สำหรับพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องลงทะเบียนเข้ารับการอบรมผ่านเว็บฝึกอบรม เรื่อง การทำวิจัยสถาบัน สำหรับพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก

2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องมีความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต

นิตยสารศัพท์เฉพาะ

1. เว็บฝึกอบรม (Web-Based Training) หมายถึง การฝึกอบรมที่ใช้เว็บบราวเซอร์เป็นสื่อหรือตัวกลางในการฝึกอบรม ในลักษณะของการนำเสนอข้อมูลที่ประกอบด้วย เนื้อหา รูปภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหว ผู้ที่เข้าอบรมสามารถใช้เว็บเพจ (Web Page) ในการศึกษาข้อมูล และทำกิจกรรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้จากจุดเชื่อมต่อเครือข่ายผ่านโมเด็ม โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่

2. วิจัยสถาบัน หมายถึง การค้นหาความจริงด้วยวิธีการที่เป็นระบบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือผลการปฏิบัติงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยนเรศวร

3. พนักงานสายบริการ หมายถึง บุคลากรของมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานสายบริการวิชาการ ได้แก่ ตำแหน่งปฏิบัติการวิชาชีพ ตำแหน่งธุรการ และตำแหน่งอื่นที่คณะกรรมการมหาวิทยาลัยฯ กำหนด

4. ประสิทธิภาพของเว็บฝึกอบรม หมายถึง ผลที่ได้จากการประเมินคุณภาพของบทเรียนซึ่งประเมินจากค่าคะแนนที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเรื่องการทำวิจัยสถาบัน สำหรับพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก ตามเกณฑ์ 80/80

80 ตัวแรก หมายถึง ค่าคะแนนเฉลี่ยของผู้เข้ารับการอบรมทั้งกลุ่มที่ได้จากการทำแบบทดสอบระหว่างการฝึกอบรม ได้คะแนนเฉลี่ยอย่างน้อยร้อยละ 80

80 ตัวหลัง หมายถึง ค่าร้อยละของคะแนนจากการทดสอบหลังการฝึกอบรมของทุกคนมารวมกัน แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยร้อยละ เมื่อได้ค่าตัวเลขทั้งสองแล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้

5. ผลสัมฤทธิ์ของการเรียน หมายถึง คะแนนที่ได้จากการทำแบบทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรมด้วยเว็บฝึกอบรม เรื่อง การทำวิจัยสถาบัน สำหรับพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก

สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ผู้ฝึกอบรมมีผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรมสูงกว่าผลสัมฤทธิ์ก่อนการฝึกอบรมด้วยเว็บฝึกอบรมเรื่อง การทำวิจัยสถาบันสำหรับพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
2. ผู้ฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อเว็บฝึกอบรม เรื่อง การทำวิจัยสถาบันสำหรับพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับมาก