

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การบริหารเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต : การวิเคราะห์โรงเรียนสอนพิเศษระดับชั้นมัธยมปลาย” นั้นเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการศึกษาถึง สภาพปัจจุบัน ปัญหา และอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษของนักเรียน และการบริหารเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยจะอาศัยวิธีการพรรณนาโวหาร (Descriptive Research) การศึกษาวิจัยนี้จะมีสนามวิจัยอยู่ที่ โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ ที่มีอยู่ 29 สาขาทั่วประเทศ ซึ่งนำเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตระบบ S.E.L.F. มาประยุกต์ใช้ต่อการเรียนรู้ของนักเรียน โดยให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยจะเสนอแนะผลการศึกษิตตามระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตในโรงเรียนสอนพิเศษระดับชั้นมัธยมปลาย” สามารถแบ่งออกเป็นขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทำการสำรวจขั้นตอน และวิธีการใช้ระบบ S.E.L.F. ของโรงเรียนเอ็นคอนเส็ปท์ เพื่อการเรียนการสอนจากประสบการณ์การทำงานในสายงาน และผ่านช่องทางเว็บไซต์ของโรงเรียนเอ็นคอนเส็ปท์เองด้วย

ทำการสำรวจว่าโรงเรียนเอ็นคอนเส็ปท์นั้นมีวิธีการบริหารจัดการระบบ S.E.L.F. อย่างไรบ้าง โดยสังเกตและเก็บข้อมูลอุปสรรคและปัญหาต่าง ๆ ที่พบ และศึกษาถึงประสิทธิภาพการทำงานของระบบ S.E.L.F. ตั้งแต่เริ่มเปิดการใช้งานในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2551 จนถึงปัจจุบัน รวมทั้งสำรวจจากการทดลองการใช้งานระบบ S.E.L.F. ด้วยตนเอง และจากช่องทางารับฟังปัญหาหรือร้องเรียนอีกหลากหลายช่องทางที่ทางโรงเรียนเอ็นคอนเส็ปท์ได้เปิดให้นักเรียนสามารถแจ้งปัญหาให้กับทีมงานที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น การส่งเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่เป็นปัญหาที่เกี่ยวกับทางระบบในประเด็นต่าง ๆ ผ่านทางอีเมลล์ เว็บไซต์ หรือผ่านมายังเจ้าหน้าที่แผนก Student Support ของทางโรงเรียนโดยตรง

ทั้งนี้ ในการรวบรวมตัวอย่างสภาพปัจจุบัน สภาพปัญหาและอุปสรรค ในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านภาษาอังกฤษของนักเรียน และการบริหาร เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตนั้น ได้ถูกทำการค้นคว้า รวบรวมข้อมูลโดยการจดบันทึก และเฝ้าดูสภาพปัจจุบัน สภาพปัญหา และอุปสรรค ของระบบ S.E.L.F. ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ทางโรงเรียนเอ็นคอนเส็ปท์ได้สร้างขึ้นเพื่อเป็นสื่อกลางในการติดต่อ หรือรับแจ้งเรื่องร้องเรียนระหว่างทีมงาน S.E.L.F. และนักเรียนที่เข้ามาใช้งานระบบ S.E.L.F. ผลจากการรวบรวมสภาพปัจจุบัน สภาพปัญหาและอุปสรรค ผู้วิจัยจะคัดเลือกจากปัญหาที่เกิดขึ้น และมีความคล้ายคลึงกัน เพื่อนำมาเป็นกรอบในการศึกษาวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 สัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)

ผู้ศึกษาจะทำการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์กำหนดประเด็นที่จะทำการสำรวจไว้ล่วงหน้า เพื่อที่จะได้ทราบถึงสภาพปัญหา สภาพในปัจจุบัน อุปสรรคที่ต้องเผชิญ และวิธีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านภาษาอังกฤษของนักเรียน และการบริหาร เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต

ผู้ที่ให้สัมภาษณ์จะเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานในระบบ S.E.L.F. ซึ่งก็คือ ทีมงานที่สร้างระบบ S.E.L.F. ผู้ดูแลระบบ S.E.L.F. ผู้ให้คำแนะนำในการใช้งานระบบ S.E.L.F. ขึ้นมาซึ่งบุคคลต่าง ๆ เหล่านี้จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต โดยตรงที่จะเป็นสื่อกลางในการสื่อสารระหว่างครูผู้สอนกับนักเรียน และนักเรียนกับคอมพิวเตอร์ โดยจะครอบคลุมไปถึง

1. ผู้บริหารของโรงเรียนเอ็นคอนเส็ปท์
2. ผู้สร้างระบบ S.E.L.F.
3. ทีมงานที่ดูแลระบบ S.E.L.F.
4. ผู้ที่ต้องรับฟังปัญหาการใช้งานของระบบ S.E.L.F. และแนะนำวิธีการใช้งานระบบ S.E.L.F. ไปพร้อม ๆ กันผ่านทางโทรศัพท์ สัมภาษณ์ Student Center or Call Center
5. ผู้ที่ต้องรับฟังปัญหาการใช้งานของระบบ S.E.L.F. และแนะนำวิธีการใช้งานระบบ S.E.L.F. ไปพร้อม ๆ กันผ่านทางเคาน์เตอร์ของโรงเรียนเอ็นคอนเส็ปท์ สัมภาษณ์ Student Support
6. ครูผู้สอน (Tutor) หรือ Edutainer
7. เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. **ผู้สอนหรือผู้ผลิตเนื้อหา** (Edutainer) ซึ่งจะเป็นครูผู้สอนตามคอร์สเรียนที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้สอน โดยสัมภาษณ์ในประเด็นหลัก ดังนี้

- ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์
- หน้าที่ ขอบข่ายงานการสอนที่ต้องรับผิดชอบในคอร์สเรียนที่จะเอาเนื้อหาไปบันทึกลงใน Video On Demand และรวมไปถึงหน้าที่ในการเตรียม content ก่อนนำไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องบันทึกลงในระบบ S.E.L.F. และควบคุมมาตรฐานในการผลิตด้วย

- สภาพปัจจุบันของการผลิตเนื้อหาก่อนนำไปใช้ในระบบ
- กระบวนการผลิตเนื้อหา
- การประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ ในระบบ
- อุปสรรคในการผลิตเนื้อหา
- ปัญหา และอุปสรรคในการใช้งานระบบ S.E.L.F.
- สาเหตุ และวิธีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค
- ความเห็นต่อการเรียนการสอนในระบบ S.E.L.F.
- ความเห็นต่อการบริหารจัดการระบบ S.E.L.F.
- ความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของระบบ S.E.L.F.
- ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ S.E.L.F. เพื่อให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

2. **ตัวแทนขององค์กรที่ใช้ระบบ S.E.L.F.** ซึ่งจะเป็นผู้ที่ใช้งานระบบ ความเห็นต่อการบริหารจัดการระบบ S.E.L.F. อยู่เป็นประจำ ประเด็นหลักในการสัมภาษณ์ ได้แก่

- ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์
- หน้าที่ ขอบข่ายงานที่ทำให้ต้องใช้งานในระบบ S.E.L.F.
- สภาพปัจจุบันของการเรียนการสอน E-Learning
- ความความคิดเห็นต่อการเรียนการสอนบนระบบ S.E.L.F.
- ปัญหา และอุปสรรคในการเรียนบนระบบ S.E.L.F.
- สาเหตุ และวิธีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค
- ความความคิดเห็นในเรื่องความเหมาะสมในการนำระบบ S.E.L.F. มาใช้ในการเรียนการสอน

- ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ S.E.L.F. เพื่อให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

3. **ผู้บริหารโรงเรียนอิเล็กทรอนิกส์** จะเป็นตัวแทนของผู้ที่ริเริ่มเอาแนวความคิดการนำเอาเทคโนโลยีการเรียนการสอนบนอินเทอร์เน็ต หรือการเรียนผ่าน E-Learning มาประยุกต์ใช้กับนักเรียนไทย ประเด็นหลักในการสัมภาษณ์ คือ

- ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์
- สภาพปัจจุบันในส่วนของแผนงาน และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการระบบ S.E.L.F.

- ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของระบบ S.E.L.F.
- ความคิดเห็นต่อการนำระบบ S.E.L.F. มาใช้กับนักเรียนไทย
- ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของระบบ S.E.L.F.
- ความคิดเห็นต่อสาเหตุที่นำไปสู่ปัญหาและอุปสรรค
- แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค
- แนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการระบบ S.E.L.F.
- แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของระบบ S.E.L.F.

4. **ผู้ดูแลระบบ S.E.L.F.** จะเป็นตัวแทนของผู้ที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับระบบ S.E.L.F. โดยตรง ไม่ว่าจะเป็นการดูแลให้ระบบสามารถทำงานได้เป็นปกติ หรือเป็นผู้ที่ดูแลในระดับ infrastructure ของระบบ S.E.L.F. ประเด็นหลักในการสัมภาษณ์ คือ

- ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์
- หน้าที่ ขอบข่ายงานที่ทำให้ต้องใช้งานในระบบ S.E.L.F.
- อุปสรรคในการดูแลระบบ S.E.L.F.
- ปัญหา และอุปสรรคในการดูแลระบบ S.E.L.F.
- สาเหตุ และวิธีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค
- ความเห็นต่อการเรียนการสอนในระบบ S.E.L.F.
- ความเห็นต่อการบริหารจัดการระบบ S.E.L.F.
- ความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของระบบ S.E.L.F.
- ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ S.E.L.F. เพื่อให้เกิดการปรับปรุง

เปลี่ยนแปลง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา

1. คุณธนศ เอื้ออภิวร (Chairman) ผู้ก่อตั้งโรงเรียนเอ็นคอนเส็ปท์ และเป็นหนึ่งในผู้ร่วมก่อตั้งโรงเรียนกวดวิชาแห่งนี้ขึ้นมา
2. คุณธรรมศักดิ์ เอื้ออภิวร (Enconcept E-Academy General Manager)
3. คุณธณินท์ เอื้ออภิวร (Managing Director) หัวหน้าทีมผู้สร้างระบบ S.E.L.F.
4. คุณนพเก้า หลักเพชร System Integration & Delivery เจ้าหน้าที่แผนกไอทีที่มีความเชี่ยวชาญในระดับ Infrastructure Specialist ของโรงเรียนเอ็นคอนเส็ปท์
5. คุณศศิมาลา จันทมาลา (Senior Academic Executive and Tutor) ครูผู้สอนอยู่ที่โรงเรียนเอ็นคอนเส็ปท์ และเป็นหัวหน้าแผนกวิชาการที่ต้องตรวจทาน ดูแลมาตรฐานแบบฝึกหัดก่อนนำลงไปเข้าระบบ S.E.L.F.
6. คุณอรวิภา ตุลยาภิรัฐ (Academic Executive) เจ้าหน้าที่แผนกวิชาการที่ผลิตเนื้อหา ควบคุมกำกับมาตรฐานแบบฝึกหัดสำหรับใช้ในระบบ S.E.L.F.
7. คุณจริยาณี มีทะนงค์ (Student Center Manager) ที่จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการดูแล ควบคุมเรื่องการตอบข้อสงสัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ S.E.L.F.
8. คุณเกศินี วรรณดี (Student Support Manager) เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับดูแล บังคับใช้นโยบายใด ๆ ก็ตามที่เกี่ยวข้องกับระบบ S.E.L.F.
9. คุณชนิษฐา วรรณดี (Student Support) ผู้จัดการฝ่ายดูแลนักเรียนประจำสาขาพญาไทของโรงเรียนเอ็นคอนเส็ปท์

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว จะนำข้อมูลที่รวบรวมมาได้เอามาวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพ โดยการบรรยายเชิงพรรณนา ทำการตีความหมาย หาความสัมพันธ์ต่าง ๆ ของข้อมูลโดยมีเหตุผลเป็นพื้นฐาน นอกจากนี้ได้เตรียมข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ตลอดระยะเวลาการศึกษาวิจัยและทำการวิเคราะห์ถึงสาเหตุหรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากสภาพเหตุการณ์ในปัจจุบัน รวมไปถึงปัญหาและอุปสรรคในการบริหารเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษของนักเรียน และการบริหารเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะทำให้เห็นถึงแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงที่เป็นรูปธรรมมากขึ้นในการบริหารเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตในโรงเรียนระดับชั้นมัธยมปลาย