

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะปัจจุบัน ธุรกิจมีการแข่งขันกันสูง การดำเนินธุรกิจเริ่มซับซ้อน และมีความไม่แน่นอนมากขึ้น หลาย ๆ ธุรกิจมีการปรับกลยุทธ์เพื่อความอยู่รอด ด้วยการนำแนวความคิดเกี่ยวกับการร่วมมือและแลกเปลี่ยนการใช้ทรัพยากรทั้งทางด้านทุน (Capital) และ สติปัญญา (Intellectual) ร่วมกัน (Virtual organization) (Mowshowitz, 1997) นอกจากทรัพยากรด้านทุน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจแล้ว แรงงานก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนสนับสนุนให้ธุรกิจบรรลุวัตถุประสงค์ หรือ เป้าหมาย ดังนั้นในสถานการณ์ปัจจุบันจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ แรงงานจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาทักษะ ความรู้ ให้มีความเชี่ยวชาญ และเป็นมืออาชีพเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลที่เกิดจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง และความต้องการพัฒนาทักษะ ความรู้ในการประกอบอาชีพของแรงงานที่กำลังจะเข้าสู่ระบบ หรือที่มีงานทำอยู่แล้วในระบบธุรกิจมีจำนวนมากขึ้น กอปรกับความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีมากขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้มีผลกระทบกับธุรกิจเท่านั้น แต่ยังส่งผลไปยังการให้บริการการศึกษาในระดับอุดมศึกษาด้วย โดยเฉพาะความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน ซึ่งรวมถึง อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งจัดว่าเป็นศูนย์กลางในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในท้องถิ่น ให้มีศักยภาพในการประกอบอาชีพและการดำเนินวิถีชีวิต และสามารถสร้างองค์ความรู้ บูรณาการภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อพัฒนาอย่างยั่งยืน

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏหลาย ๆ แห่งได้มีการนำระบบการศึกษาแบบห้องเรียนเสมือนมาเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการเสริมการเรียนการสอนในชั้นเรียนปกติ ซึ่งรูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนเสมือนนี้ เป็นการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือ อินทราเน็ต ระบบดังกล่าวเป็นการสื่อสารร่วมกันระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา โดยอาศัยซอฟต์แวร์เพื่อควบคุมโครงสร้างบรรยากาศแบบห้องเรียนเสมือน (The virtual classroom software) อาจารย์และนักศึกษาจะมีปฏิสัมพันธ์กันแบบภาวะต่างเวลา (Asynchronous) ซึ่งทำให้ผู้เรียนในระบบห้องเรียนเสมือนสามารถเชื่อมต่อเข้าไปศึกษาได้จากทุกที่ทุกเวลา

อย่างไรก็ดี การเรียนการสอนแบบห้องเรียนเสมือนนี้ยังไม่ได้รับการพัฒนาและใช้อย่างแพร่หลายเท่าที่ควร การแก้ปัญหาส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นที่ปัจจัยทางเทคโนโลยี โดยละเลยปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับตัวอาจารย์และนักศึกษา ตลอดจนปัญหาอื่น ๆ อาทิเช่น วัฒนธรรมในองค์กร ที่เกี่ยวกับระบบและการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ การศึกษาของผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ เพื่อที่จะนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงและนำเสนอต้นแบบของการจัดการเกี่ยวกับระบบห้องเรียนเสมือนที่มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้เรียน

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่สนับสนุนและเป็นอุปสรรคต่อการเรียนการสอนแบบห้องเรียนเสมือน เพื่อนำมาวิเคราะห์ค้นหาแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาโครงสร้างการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information & Communication Technology, ICT) และระบบบริหารการจัดการ (Intellectual Management Systems) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ปัญหาของการวิจัยจึงมีดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการเรียนการสอนแบบห้องเรียนเสมือน
2. ศึกษาและวิเคราะห์แนวทางและรูปแบบที่สนับสนุน ตลอดจนอุปสรรคของการเรียนการสอนแบบห้องเรียนเสมือน
3. เพื่อสังเคราะห์กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาการเรียนการสอนแบบห้องเรียนเสมือนภายใต้สภาวะแวดล้อมและสังคมของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในภาพรวมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพการเรียนการสอนแบบห้องเรียนเสมือนในสภาพการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
2. ผลการวิเคราะห์ ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาการเรียนการสอนแบบห้องเรียนเสมือนภายใต้สภาวะแวดล้อมและสังคมของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาพรวมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

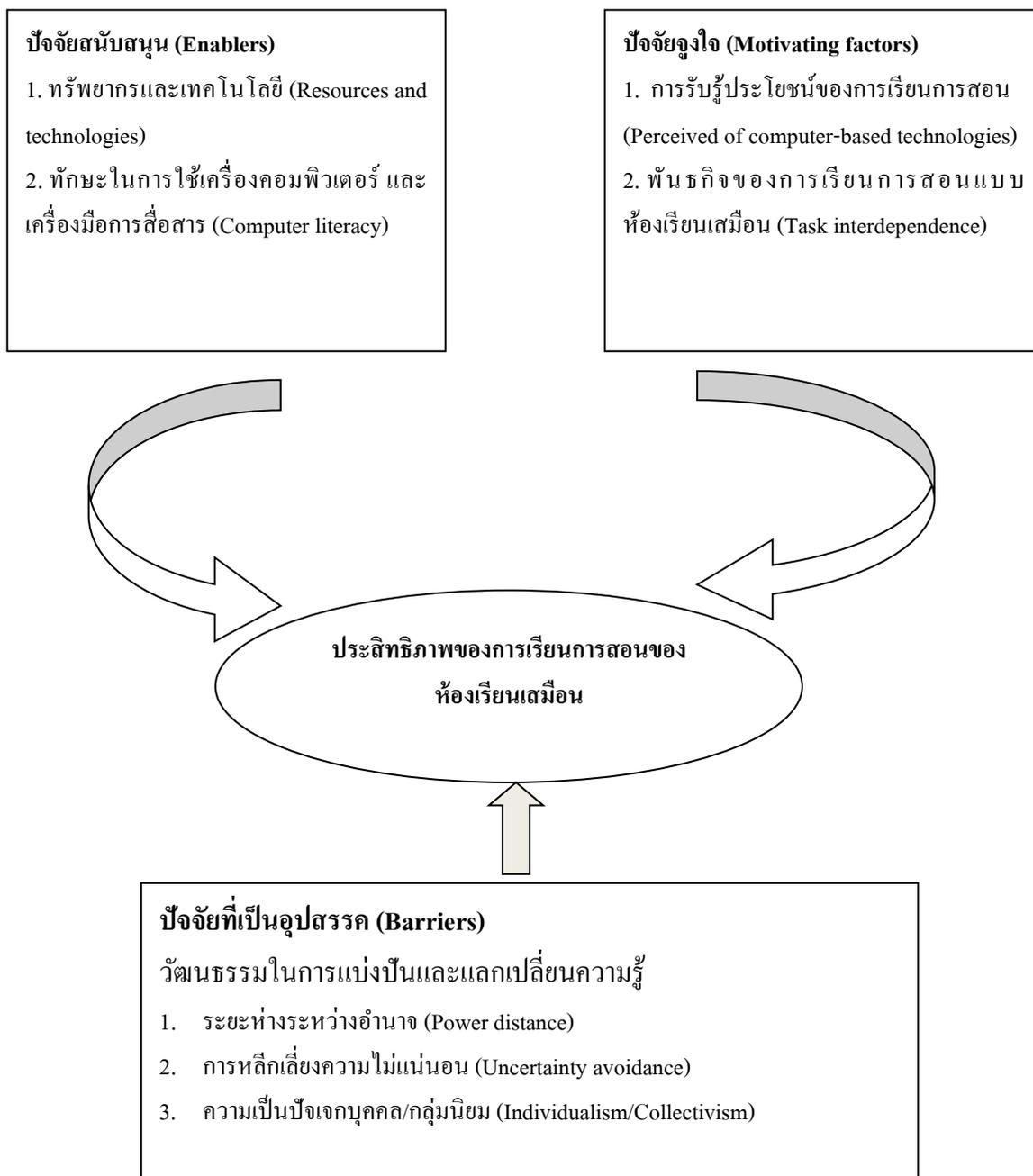
การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ ซึ่งประชากรกลุ่มเป้าหมายมีอยู่ 2 กลุ่มคือ อาจารย์และนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนในรูปแบบห้องเรียนเสมือน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ โดยเลือกมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีการเรียนการสอนแบบห้องเรียนเสมือนเป็นหลัก จำนวน 8 แห่ง ๆ ละ 2 ห้องเรียน โดยกระจายตามภาคทั่วประเทศ เครื่องมือที่ใช้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนแรกใช้ แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏที่เลือกแต่ละมหาวิทยาลัย ๆ ละ 2 ห้องเรียน จำนวน 80 คน รวม 640 คน และแบบสัมภาษณ์ (Semi-structural Interview) อาจารย์ที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนแบบห้องเรียนเสมือนแห่งละ 3 คน รวม 24 คน ดังตารางสรุปดังนี้

ตารางที่ 1.1 ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีการเรียนการสอนแบบห้องเรียนเสมือน

มหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีการเรียนการสอน แบบห้องเรียนเสมือน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน นักศึกษา	จำนวนอาจารย์
<u>ภาคเหนือ</u>		
เชียงใหม่	80	3
อุตรดิตถ์	80	3
<u>ภาคกลาง</u>		
สวนดุสิต	80	3
พระนคร	80	3
<u>ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ</u>		
เลย	80	3
นครราชสีมา	80	3
<u>ภาคใต้</u>		
ภูเก็ต	80	3
สุราษฎร์ธานี	80	3
<b>รวม</b>	<b>640</b>	<b>24</b>

## 1.5 กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สรุปว่ามีปัจจัยหลักอยู่ 3 ประเภท ประกอบด้วยปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ ทรัพยากรและเทคโนโลยี ทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์และเครื่องมือสื่อสาร ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของการเรียนการสอนและพันธกิจของการเรียนการสอนแบบห้องเรียนเสมือน และปัจจัยที่เป็นอุปสรรค ได้แก่ วัฒนธรรมในการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ ปัจจัยดังกล่าวสามารถสรุปได้ในรูปแบบจำลองดังรูปที่ 1.1



รูปที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

## 1.6 นิยามศัพท์

1.6.1 ห้องเรียนเสมือน (Virtual classroom) หมายถึง การเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์โดยใช้ช่องทางของระบบการสื่อสารและอินเทอร์เน็ต ผู้เรียนสามารถใช้คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตเข้าไปเรียนในเว็บไซต์ ที่ออกแบบกระบวนการเรียนการสอนให้มีสภาพแวดล้อมคล้ายกับเรียนในห้องเรียนแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนและผู้เรียนกับผู้เรียน โดยมีบรรยากาศเสมือนพบกันจริง กระบวนการเรียนการสอนจึงไม่ใช้การเดินทางไปเรียนในห้องเรียน แต่เป็นการเข้าถึงข้อมูลเนื้อหาของบทเรียนได้โดยผ่านคอมพิวเตอร์

1.6.2 ทรัพยากรและเทคโนโลยี (Resources and technologies) หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่ายการสื่อสาร และอินเทอร์เน็ต ตลอดจน กระบวนการจัดการเรียนการสอน เนื้อหา และเจ้าหน้าที่ที่สนับสนุนในห้องปฏิบัติการ

1.6.3 ทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องมือการสื่อสาร (Computer literacy) หมายถึง ความสามารถรู้ถึงการทำงานและการจัดการกับคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์และเครื่องมือสื่อสารขั้นพื้นฐาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.6.4 การรับรู้ประโยชน์ของการเรียนการสอนโดยใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นพื้นฐาน (Perceived of computer-based technologies) หมายถึง การยอมรับว่า การใช้งานคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ง่าย และสามารถช่วยให้การเรียนการสอนมีคุณภาพมากขึ้น

1.6.5 พันธกิจของการเรียนการสอนแบบห้องเรียนเสมือน (Task interdependence) หมายถึง การที่หน่วยงานสองหน่วยงานหรือมากกว่านั้น ไม่สามารถเป็นอิสระแก่กันได้ จะต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องข้อมูล ความช่วยเหลือ หรือการประสานงานกัน

### 1.6.6 วัฒนธรรมในการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้

- ระยะห่างระหว่างอำนาจ (Power distance) หมายถึง มิติหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ที่สมาชิกในองค์กรยอมรับในอำนาจของผู้ที่มีอำนาจมากกว่า ยอมรับในความไม่เท่าเทียมกัน และเชื่อในเรื่องของชนชั้น

- การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty avoidance) หมายถึง มิติหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร เป็นภาวะที่บุคคลไม่ต้องการพบกับสถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจ ไม่ชอบความเสี่ยง

- ความเป็นปัจเจกบุคคล/กลุ่มนิยม (Individualism/Collectivism) หมายถึง มิติหนึ่งของวัฒนธรรม เป็นลักษณะที่นิยมความเป็นส่วนตัว ชอบทำงานคนเดียว ยึดถือเป้าหมายของตนเองเหนือเป้าหมายของกลุ่ม ส่วนความเป็นกลุ่มนิยม จะมีลักษณะตรงกันข้าม

## 1.7 สมมุติฐานการวิจัย

ทรัพยากรเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร ทักษะความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้คุณค่าของเทคโนโลยีการสื่อสาร วัฒนธรรมการสื่อสารและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ ความร่วมมือกันในองค์กร มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของห้องเรียนเสมือน