

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินการจัดทำสารสนเทศ โดยอาศัยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อประมวลผลข้อมูลแล้วจัดส่งเผยแพร่ไปยังผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ต่าง ๆ โดยมีการจัดระบบให้ใช้ข้อมูลร่วมกันได้ ทำให้สารสนเทศนั้นมีประโยชน์ และสามารถใช้งานได้หลากหลาย (ประเสริฐ แก้วเพ็ชร, 2548, หน้า 9) โดยเฉพาะในสถานศึกษาแต่ในสถานศึกษาบางแห่งยังขาดรูปแบบระบบสารสนเทศ อีกทั้งผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในระดับเบื้องต้นเท่านั้น แสดงให้เห็นว่าสถานศึกษายังไม่มีระบบข้อมูลสารสนเทศที่ชัดเจน ผู้บริหารต้องได้รับการพัฒนาด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อให้เกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จะนำมาพัฒนาการบริหารจัดการและการบริการทางการศึกษา สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสถานศึกษา มีปัญหา และอุปสรรคในด้านต่าง ๆ ดังนี้ (พูนศักดิ์ ลักกทัตติยกุล, ม.ป.ป.)

1. ด้านการกระจายโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการศึกษา มีสถานศึกษาจำนวนหนึ่งที่โทรศัพท์ยังไม่ถึง และคอมพิวเตอร์ยังไม่มีหรือมีแต่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และที่มีอยู่ก็ขาดการบำรุงรักษา รวมทั้งไม่อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ แสดงให้เห็นว่าโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการศึกษาโดยเฉพาะคู่สายโทรศัพท์ยังมีบริการไม่ทั่วถึง อาจจะเป็นไปได้ว่าสถานศึกษาเหล่านี้อยู่ในท้องถิ่นที่ห่างไกล ดังนั้น สถานศึกษาต้องรีบดำเนินการเพราะเป็นพื้นฐานที่จำเป็นไปสู่ระบบอินเทอร์เน็ต

2. ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ ครูใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาทักษะวิชาชีพครูน้อยมาก และคอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่พอกับความต้องการที่ครูจะใช้ แสดงให้เห็นว่าครูยังต้องได้รับการพัฒนา ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อีกเป็นจำนวนมาก และสถานศึกษาก็ต้องจัดหาคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อความต้องการของครู

3. ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการ และให้บริการทางการศึกษา สถานศึกษายังขาดรูปแบบระบบสารสนเทศ ผู้บริหารให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในระดับเบื้องต้น แสดงให้เห็นว่าสถานศึกษายังไม่มีระบบข้อมูลสารสนเทศที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ผู้บริหารต้องได้รับการพัฒนาด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อให้เกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่จะนำมาพัฒนาการบริหารจัดการและให้บริการทางการศึกษา

4. ด้านการผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาตนเองของครูด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศยังขาดความต่อเนื่อง บางคนใน 3 ปีที่ผ่านมา ยังไม่เคยไปเข้ารับการฝึกอบรมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเลย แสดงให้เห็นว่า ครูได้รับการพัฒนาด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารยังไม่ทั่วถึงเพราะมีครูอีกจำนวนหนึ่งที่ในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา ยังไม่เคยได้รับการอบรมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

องค์กรจำนวนมากเริ่มตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้ในโลกยุคใหม่ที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ที่ความรู้กลายเป็นปัจจัยขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญ การมุ่งสู่ “องค์กรแห่งการเรียนรู้” จึงเป็นเป้าหมายสำคัญที่องค์กรจำเป็นต้องสร้างให้เกิดขึ้น โดยเร็ว โดยแนวทางในการพัฒนาที่องค์กรส่วนใหญ่ใช้เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้นมักเริ่มจากการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันและการพัฒนาบุคลากร ในองค์กรทั้งในระดับผู้บริหารและพนักงาน ให้เป็นคนแห่งการเรียนรู้และรักการเรียนรู้ ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน (on-the-job learning) และการเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ในองค์กรให้รองรับ อาทิ การปรับโครงสร้างในองค์กร การสร้างระบบที่มอบอำนาจในการเรียนรู้ (people empowerment in learning) ที่สนับสนุนพนักงานให้เกิดการเรียนรู้

ด้วยตนเอง ระบบโศกงานที่เปลี่ยนจาก “สั่งการ” สู่ กลยุทธ์แบบ “สอนงาน” การสร้างระบบการให้รางวัล ระบบการประเมินผลที่จูงใจให้คนในองค์กรเกิดการเรียนรู้เพิ่มขึ้น รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมใหม่ในองค์กรที่รองรับ เช่น วัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมองค์กรที่เปิดโอกาสให้คิดแตกต่าง วัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เป็นต้น รวมทั้งการสร้างบริบทหรือสภาพแวดล้อมในองค์กรให้เอื้อต่อการเรียนรู้ นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างสมบูรณ์ อาทิ การปรับปรุงสภาพของห้องอาหาร ทางเดิน พื้นที่ต่าง ๆ ในสำนักงาน ให้เป็นโซนแห่งการเรียนรู้ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากกระบวนการขององค์กรแห่งการศึกษานั้น เป็นกระบวนการบริหารที่เน้นให้คนทำงานมุ่งมั่นเรียนรู้ผสมผสานอยู่ในกระบวนการทำงาน (work process) เป็นสำคัญ แนวคิดการบริหารองค์กรในยุคใหม่นี้จึงได้เปลี่ยนรูปแบบจากการพัฒนาทักษะในศูนย์ฝึกอบรม (training center) ไปสู่การสร้างศูนย์การเรียนรู้ (learning center) ให้เกิดขึ้นในองค์กร

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดลเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีระบบพัฒนาและประกันคุณภาพหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ประกอบด้วยปัจจัยคุณภาพ 8 ข้อ ครอบคลุมตลอดทั้งกระบวนการในการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา และส่วนสำคัญหลักทั้งหมด ได้แก่ การจัดทำหลักสูตร, การบริหารจัดการหลักสูตร, กระบวนการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย, บัณฑิต, ผลงานวิจัย และการติดตามประเมินผล เพื่อให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยมหิดล และวิสัยทัศน์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

ปัจจัยคุณภาพข้อ 1 ทิศทาง นโยบาย และความพร้อมในการสร้างและปรับปรุงหลักสูตร หลักสูตรต้องมีการกำหนดปรัชญา และวัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่ชัดเจน โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับทิศทางและนโยบายของมหาวิทยาลัย และคณะต้นสังกัด จัดเตรียมความพร้อมในการเปิดสอนหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา และต้องติดตามประเมินผลการดำเนินงานของหลักสูตร เพื่อปรับปรุงให้สามารถผลิตบัณฑิตและผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ

ปัจจัยคุณภาพข้อ 2 การบริหารจัดการหลักสูตร หลักสูตรต้องกำหนดให้มี คณะกรรมการบริหารหลักสูตร เพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบการบริหารจัดการหลักสูตร ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนบริหารจัดการหลักสูตร การกำหนดอาจารย์ การบริหารจัดการ ทรัพยากรที่ ได้รับจัดสรร การกำหนดระบบสารสนเทศที่เหมาะสม กระบวนการ การผลิตบัณฑิต การควบคุมมาตรฐาน และติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาใช้ในการ พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยคุณภาพข้อ 3 การจัดการเรียนการสอน หลักสูตรต้องกำหนดและควบคุม ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรียนการสอน ซึ่งประกอบด้วย อาจารย์ นักศึกษา วิธีการ จัดการเรียนการสอน และกระบวนการทำวิจัย เพื่อมุ่งให้สามารถผลิตบัณฑิตและ ผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ

ปัจจัยคุณภาพข้อ 4 การจัดการด้านสารสนเทศ หลักสูตรต้องกำหนดระบบ สารสนเทศที่เอื้อต่อการพัฒนาและประเมินผลหลักสูตร

ปัจจัยคุณภาพข้อ 5 การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ หลักสูตร ต้องจัดให้มีการส่งเสริมให้นักศึกษามีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ

ปัจจัยคุณภาพข้อ 6 การพัฒนาคุณภาพงานวิจัยสู่มาตรฐานสากล หลักสูตรต้อง กำหนดระบบและกลไกเพื่อพัฒนาคุณภาพงานวิจัยสู่มาตรฐานสากล เพื่อให้สอดคล้อง กับทิศทางการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย

ปัจจัยคุณภาพข้อ 7 การส่งเสริมวัฒนธรรม และวิถีสังคมไทย หลักสูตรควรมี การส่งเสริมให้นักศึกษามีความภาคภูมิใจในความเป็นไทย

ปัจจัยคุณภาพข้อ 8 การประเมินคุณภาพหลักสูตร คุณภาพบัณฑิต และ คุณภาพงานวิจัย

ระบบพัฒนาและประกันคุณภาพหลักสูตรบัณฑิตศึกษาที่กล่าวมาข้างต้น เป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นว่าจำเป็นต้องพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านใดบ้าง และสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน และพัฒนา ด้านการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อสนับสนุนระบบการเรียนการสอน ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น และในการพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล มีความจำเป็น ที่ต้องมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

จากสภาพปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานในส่วนของหน่วยงาน พัฒนาระบบและสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล จึงสนใจที่จะศึกษา ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และความต้องการพัฒนาเป็นศูนย์การเรียนรู้ เพื่อเป็นศูนย์กลางจัดการศึกษาและการเรียนรู้ สำหรับอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งจะส่งเสริมให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบการเรียนการสอนที่ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบัน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล จึงจำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ ที่มีความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากในปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความจำเป็นในด้านของการเรียนการสอน ด้านการเรียนรู้ของนักศึกษาเป็นอย่างยิ่ง และจำเป็นต้องศึกษาความต้องการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดลต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษابัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษابัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

### สมมติฐานของการวิจัย

1. อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษابัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

2. อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษابัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล มีความต้องการที่จะพัฒนาศูนย์การเรียนรู้แตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ประชากร

ประชากรที่ศึกษาคือ บุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบด้วยอาจารย์ จำนวน 400 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 200 คน และนักศึกษา จำนวน 1,400 คน

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ บุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบด้วย อาจารย์ จำนวน 200 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 133 คน และนักศึกษา จำนวน 311 คน

#### ตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ ประเภทของบุคลากร คือ (1) อาจารย์ (2) เจ้าหน้าที่ และ (3) นักศึกษา
2. ตัวแปรตาม
  - 2.1 ปัญหาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
  - 2.2 ความต้องการในการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) หมายถึง อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมประมวล เก็บรักษาและเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศ โดยรวมทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล และการสื่อสาร โทรคมนาคม
2. ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ปัญหา อุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และความไม่สะดวกในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ศูนย์การเรียนรู้ (learning center) หมายถึง ศูนย์กลางจัดการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ สำหรับอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
4. ความต้องการ หมายถึง ความต้องการในการสร้างศูนย์การเรียนของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษابัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษابัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
2. ได้ทราบความต้องการพัฒนาศูนย์การเรียนของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
3. เป็นแนวทางในการพัฒนาศูนย์การเรียนของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล