

รูปแบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนไทย โดยใช้แบบจำลองเดียร์ Electronic Advisor Model for Private Universities Using Dear Model

สุดาสวรรค์ งามมงคลวงศ์¹
Sudasawan Ngammongkolwong¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพ และความต้องการระบบสารสนเทศการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย 2) พัฒนารูปแบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์ และ 3) ประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบฯ ใช้กลุ่มตัวอย่าง 258 คน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นสำหรับการศึกษาสภาพและความต้องการระบบสารสนเทศ ใช้อัตราส่วน 12:1 ในการเลือกสถาบันกลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 สถาบัน แล้วนำมาสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยวิธีจัดสรรหนักกลุ่มจำนวน 15 คน นำเสนอด้วยสถิติเชิงพรรณนาด้วยร้อยละ ค่าความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานด้วย ANOVA กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการให้คำปรึกษาของอาจารย์ด้านวิชาการมากเป็นลำดับที่ 1 ความต้องการระบบสารสนเทศการให้คำปรึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษาสังกัดประเภทมหาวิทยาลัยมีความต้องการระบบสารสนเทศสำหรับการให้คำปรึกษาแตกต่างกันกับสถานศึกษาสังกัดประเภทสถาบัน และความต้องการระบบสารสนเทศสำหรับการให้คำปรึกษาระหว่างสถาบันที่มีกับไม่มีคณาจารย์ที่ปรึกษา พบว่าไม่แตกต่างกัน 2) รูปแบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์ พบว่ามี 4 องค์ประกอบ คือ (1) ด้านบริบทของ

¹ คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

¹ Dean, Faculty of Science and Technology, Southeast Bangkok College

มหาวิทยาลัย (2) ด้านระบบสารสนเทศการให้คำปรึกษา (3) ด้านโปรแกรมการสร้าง
ความสัมพันธ์ (4) ด้านการประเมินผลการบริหารความสัมพันธ์ 3) ผลการประเมิน
ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบฯ ของผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 30 คน
พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อรูปแบบฯ อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : อาจารย์ที่ปรึกษาลีเก้ทอนิกส์, ระบบสารสนเทศ, รูปแบบ

Abstract

The purposes of this research were to : 1) study the condition and needs of information system for counseling to undergraduate students of private universities in Thailand, 2) develop the electronic advisor model, and 3) evaluate the appropriateness and the feasibility of the electronic advisor model. The stratified random sampling was employed for selecting samples for the study of context and needs of information technology system through the use of ratio 12:1 for choosing six institutes for 258sets of questionnaires. There also was the group interview of 15 people. The results revealed that : 1) the condition of counseling of supervisor on subjects was reported in the first rank. While the needs of information system for counseling was in the high level. The opinions of supervisor in the higher education level were different to the supervisor in institutional level. The needs of information system for counseling of the institute that created the counseling hand book with the institute that had no counseling handbook were not different, 2) the electronics supervisor model consisted of four elements including : 1) and using the ratio of 12 : 1 for the selection of 6 sample universities for 258 sets of questionnaires. The draft of model was examined using a group discussion of 15 persons. The research results showed that : 1) the context of universities, (2) information technology system for counseling, (3) relationship building program, and 4) the evaluation of relationship management, and 3) the results of the evaluation of the appropriateness and the feasibility of the model obtained from 30 experts showed that the overall satisfaction of the developed model was in the high level.

Keywords : Academic Electronic, Information System, Model

บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งมีผลต่อการเรียนการสอนอย่างมากได้กำหนดความมุ่งหมายและหลักการคือ “การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายและสติปัญญา ความรู้ คุณธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข” (Minister of Education, 1999) ระบบอาจารย์ที่ปรึกษานับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อมาตรฐานและคุณภาพทางการศึกษาของนักศึกษา อาจารย์ทุกท่านมีประสบการณ์มีวิสัยทัศน์และคุณวุฒิมากกว่านักศึกษาได้พบได้เห็นและผ่านกระบวนการเรียนการสอนที่ยุ่งยากมากกว่านักศึกษา การถ่ายทอดประสบการณ์ด้วยการแนะนำจึงเป็นการประหยัดเวลาที่จะต้องค้นหาทดลองผิดทดลองถูกของนักศึกษาไปได้มาก โดยข้อเท็จจริงแล้วนักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการความช่วยเหลือ และการแนะนำ ยิ่งการศึกษาในระดับอุดมศึกษามีกฎเกณฑ์ซับซ้อนมากวิทยาลัยจึงจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้นักศึกษาขอคำแนะนำและวิธีการแก้ไขปัญหา ประกอบด้วย การให้คำปรึกษาทางวิชาการและการให้คำปรึกษาเรื่องส่วนตัว ซึ่งในปัจจุบันอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษานอกจากการผลิตบัณฑิต การวิจัย บริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ยังมีบทบาทการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษามีส่วนช่วยสนับสนุนและผลักดันให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในการศึกษา โดยเฉพาะสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่มีจำนวนนักศึกษาเป็นจำนวนมาก

นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554-2563 ของประเทศไทย โดยมีวิสัยทัศน์ "ICT" เป็นพลังขับเคลื่อนสำคัญในการนำพาคนไทยสู่ความรู้และปัญญา เศรษฐกิจไทยสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน สังคมไทยสู่ความเสมอภาค "ประเทศไทยในปี 2020 จะมีการพัฒนาอย่างชาญฉลาด การดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมจะอยู่บนพื้นฐานของความรู้และปัญญา โดยให้โอกาสแก่ประชาชนทุกคนในการมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาอย่างเสมอภาคนำไปสู่การเติบโตอย่างสมดุล และยั่งยืน Smart Thailand 2020 (Ministry of Information and Communication Technology, 2011) หากนำบทบาทอาจารย์ที่ปรึกษารวมถึงนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554-2563 ของประเทศไทยที่เปิดโอกาสเข้าถึงสารสนเทศในทุกภาคส่วน ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ

สถานอุดมศึกษาเอกชนโดยนำแบบจำลองเดียร์มาใช้ในการวิจัย เนื่องมาจากแบบจำลอง DEAR (เดียร์) นั้นเป็นแนวคิดด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์หรือ Customer Relationship Marketing (CRM) กำเนิดจากประเทศสหรัฐอเมริกาในตอนต้นทศวรรษ 1980 จากแนวคิดในเรื่องการตลาดสร้างสัมพันธ์ (Relationship Management) เป็นแนวคิดพื้นฐานของ CRM กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาและรักษาสัมพันธภาพระยะยาวระหว่างองค์กรกับลูกค้าให้ธุรกิจได้ลูกค้าที่มีความภักดี และสามารถสร้างยอดขายและกำไรในระยะยาวในขณะที่ธุรกิจมีข้อมูลและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากสภาพแวดล้อมของการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบันทำให้องค์กรต่างๆ ทำการแสวงหาลูกค้ารายใหม่ซึ่งต้องใช้ต้นทุนและงบประมาณการทำตลาดที่สูงมาก เพื่อสร้างผลกำไรและการเติบโตธุรกิจได้อย่างยั่งยืน แต่วิธีการที่ดีที่สุดคือ การรักษาลูกค้าที่มีอยู่ไว้ โดยการสร้างกลยุทธ์ และเครื่องมือในการผูกสัมพันธ์กับลูกค้าเดิมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดยอดขายและความภักดีในตราสินค้าและบริการ เพราะยอดขายที่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าเดิมนั้นใช้ต้นทุนทางการตลาดน้อยกว่ายอดขายที่เพิ่มขึ้นจากการแสวงหาลูกค้าใหม่ (Kotler, 2000) ซึ่งกระบวนการของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ หรือ DEAR Model ซึ่งมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การสร้างฐานข้อมูลลูกค้า (Database : D) 2) การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการวิเคราะห์และแยกแยะลูกค้า (Electronic : E) 3) การกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ (Action : A) และ 4) การรักษาลูกค้า (Retention : R) โดยการประเมินผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และรักษาความเติบโตของความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจในตราสินค้าและสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าปัจจุบัน (Dantumrong Wittaya & Udorn Pipop, 2006) รวมถึงความสามารถทางด้านเทคโนโลยีในปัจจุบัน ความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี ทำให้มีการพัฒนาคิดค้น สิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่อการดำรงชีวิตเป็นอันมาก เทคโนโลยีได้เข้ามาเสริมปัจจัยพื้นฐานการดำรงชีวิตได้เป็นอย่างดี เทคโนโลยีทำให้การสร้างมาตรฐาน สามารถผลิตสินค้าและให้บริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์มากขึ้น โดยผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นจะเป็นต้นแบบให้สถาบันอุดมศึกษาเอกชนนำไปปฏิบัติ และเห็นผลสัมฤทธิ์ได้จริงตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพ และความต้องการระบบสารสนเทศการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย
2. เพื่อพัฒนารูปแบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสถานอุดมศึกษาเอกชนโดยใช้แบบจำลองเดย์รี่
3. เพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสถานอุดมศึกษา เอกชนโดยใช้แบบจำลองเดย์รี่

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์

แนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Kumar, 2011) ได้ให้ความเห็นว่า ลูกค้า คือ พระราชา เป็นประโยคที่ขงองค์กรทั้งหลายยึดถือกันมายาวนานถึงหนึ่งศตวรรษ และในปัจจุบันคำกล่าวนี้ก็ได้เปลี่ยนแปลงไปมากนัก อีกทั้งลูกค้าของบริษัทยังกลายเป็นบุคคลที่คู่แข่งแสวงหามากที่สุดด้วยแน่นอนว่าจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและโลกาภิวัตน์ ที่ไม่มีทางรู้ได้เลยว่าจะมีคู่แข่งในรูปแบบใดเข้ามาถึงลูกค้าไป ซึ่งสอดคล้องกับ (Changchenkit Chuenjit, 2003) ได้กล่าวว่า การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) มีบทบาทอย่างมากเมื่อการค้าขายเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 เป็นกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาระยะยาวอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างทัศนคติที่ดีที่มีต่อบริษัทหรือองค์กรให้เกิดขึ้นในใจของลูกค้า การสร้างเจตคติที่ดี ความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในตัวของลูกค้า (Gibbert, Leibold, & Probst, 2002) ระบบ CRM เป็นการจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้าซึ่งระบบนี้มีกฎหรือหลักเกณฑ์ที่ยอมรับกันโดยทั่วไปคือ “การรักษาลูกค้าดีกว่าการหาลูกค้า” ระบบจะช่วยขุดค้นความรู้เกี่ยวกับลูกค้าที่อยู่ในฐานข้อมูล เพื่อให้บริษัทสามารถดูแลและคงไว้ซึ่งฐานลูกค้าของบริษัท มาตราวัดผลลัพธ์ของระบบคือ “ความพอใจและความภักดีของลูกค้า” ซึ่งจะทำให้บริษัทสามารถรักษาลูกค้าไว้และกระตุ้นลูกค้าให้ผูกติดกับสินค้าและบริการ โดยโปรแกรมการสร้างความภักดี (CRM) จะเน้นสร้างความสัมพันธ์ให้คงอยู่กับลูกค้า

หลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

การให้ความสำคัญกับคุณค่าของลูกค้า คำนึงถึงความพึงพอใจการสร้างสัมพันธ์ภาพอย่างถาวร 2 ประการ คือ (Kotler, 2003) 1. คุณค่าในสายตาลูกค้า

เป็นการรับรู้สัมผัสถึงคุณค่าผลิตภัณฑ์และบริการสอดคล้องกับความคิดเห็น ทศนคติที่มีต่อการใช้ผลิตภัณฑ์ ลูกค้าจะประเมินถึงคุณค่าที่เป็นประโยชน์ประกอบด้วยคุณค่า 4 ด้าน คือ 1.1) คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ (Product Value) ระดับความน่าเชื่อถือ ความทนทาน ความสามารถในการใช้งาน การขายต่อ 1.2) คุณค่าด้านบริการ (Service Value) พิจารณาจากการส่งมอบบริการแก่ลูกค้า และการบำรุงรักษา 1.3) คุณค่าด้านพนักงาน (Personal Value) จากความรู้ ความสามารถประสบการณ์ และความสามารถในการตอบคำถามของบุคลากรขององค์กร และ 1.4) คุณค่าด้านภาพลักษณ์ (Image Value) พิจารณาจากภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image) 2. ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) คือระดับความรู้สึกของบุคคล การเปรียบเทียบคุณค่าจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการกับความคาดหวัง การตัดสินใจซื้อของลูกค้าบนพื้นฐานความคาดหวังที่ผู้บริโภคมีต่อคุณค่าแต่ละด้าน ลูกค้าเกิดความพึงพอใจหลังการซื้อได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับการบริการบริโภคผลิตภัณฑ์บริการนั้น

โมเดลกระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (DEAR Model)

โมเดลกระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ หรือ DEAR Model (Dantumrong Wittaya, & Udom Pipop, 2006) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบคือ 1. การสร้างฐานข้อมูลลูกค้า (Database) การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ คือ การสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ซึ่งไม่เพียงแต่จะรวบรวมองค์ประกอบซึ่งเป็นรายละเอียดของลูกค้า (Customer Profile) ไว้เท่านั้นแต่ยังรวมถึงการวิเคราะห์จัดแบ่ง และเลือกกลุ่มลูกค้าออกมาตามคุณค่าหรือความสามารถที่ลูกค้าแต่ละกลุ่มจะสร้างกำไรให้บริษัทได้ในระยะยาว การสร้างฐานข้อมูลลูกค้า 2. การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการวิเคราะห์แยกแยะลูกค้า (Electronic) เทคโนโลยีเป็นหัวใจหนึ่งที่ทำให้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ประสบความสำเร็จ การเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการวิเคราะห์และแยกแยะลูกค้า เพื่อการสร้างจุดของการติดต่อกับลูกค้าและเพื่อการกระจายข้อมูลทุกช่องทางและหน่วยงานในบริษัท นับเป็นความจำเป็นสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ คือ ต้องเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม 3. การกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ (Action) เมื่อฐานข้อมูลของลูกค้าแยกลูกค้าออกเป็นกลุ่มตามมูลค่าของลูกค้าแล้วขั้นตอนต่อไปคือ การกำหนดแผนงานกิจกรรมต่างๆ ทางการตลาดและอื่นๆ เพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า

ด้วยกิจกรรมต่างๆ และ 4. การรักษาลูกค้า (Retention) การรักษาลูกค้าเป็นการประเมินผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการรักษาความเติบโตของความสัมพันธกับลูกค้าวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความประทับใจในตราสินค้า และสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้า ปัจจุบัน แนวคิดของจำลักษณ์ ขุนพลแก้วกล่าวว่า ต้นทุนของการแสวงหาลูกค้าใหม่มีค่าเป็น 6 เท่า ของต้นทุนในการรักษาลูกค้าเดิมไว้ และมากกว่า 65% ของลูกค้าที่ไม่กลับมา เป็นผลจากการขาดการดูแลเอาใจใส่มากกว่าความไม่พอใจในตัวสินค้า

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยแบบผสมเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

1) ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบเดียว แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ แนวคิดเกี่ยวกับระบบอาจารย์ที่ปรึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกประเทศจากแหล่งวิชาการที่น่าเชื่อถือทั้งแหล่งข้อมูลออนไลน์และออฟไลน์

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาสภาพ และความต้องการระบบสารสนเทศสำหรับการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทยและเพื่อเปรียบเทียบความต้องการระบบสารสนเทศสำหรับการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทยจำแนกตามประเภทสถาบันการศึกษาและคณาจารย์ที่ปรึกษา

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนารูปแบบระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสถานอุดมศึกษาเอกชนโดยใช้แบบจำลองเดียวเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีการจัดการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ผู้ให้ข้อมูลจาก 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์การเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาทั้งสถาบันภาครัฐและเอกชน ด้านวิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลรูปแบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไทยโดยใช้แบบจำลองเดียว โดยมีขั้นตอนในการประเมินผลรูปแบบ ดังนี้ 1) การสร้างแบบประเมินรูปแบบรูปแบบอาจารย์

ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไทยโดยใช้แบบจำลองเดียว
2) การวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องของแบบประเมิน (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ
เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องของแบบประเมินรูปแบบ และ 3) การประเมิน
ผลรูปแบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไทย
โดยใช้แบบจำลองเดียวโดยใช้แบบประเมินผลแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating
Scale) จากผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้บริหารระดับคณะ และอาจารย์
ที่มีประสบการณ์การเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในระดับอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน
ที่มีประสบการณ์การให้คำปรึกษากับนักศึกษาตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

ขั้นตอนที่ 5 สรุปและรายงานผลการวิจัย 1) นำสรุปผลการประเมิน
พร้อมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิจากขั้นตอนที่ 5 มาปรับปรุง
รูปแบบฯ 2) สรุปผลและนำเสนอรายงานผลการวิจัย การพัฒนารูปแบบอาจารย์
ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสถานอุดมศึกษาเอกชนโดยใช้แบบจำลองเดียว และ
3) นำเสนอและเผยแพร่ผลงานวิจัย

2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประกอบด้วยอาจารย์ที่ปรึกษาที่สังกัดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
ที่เปิดดำเนินการในประเทศไทยสังกัดสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย
ประกอบด้วย 1) มหาวิทยาลัยเอกชน 2) วิทยาลัยเอกชน 3) สถาบันเอกชน จำนวน
67 แห่ง (Association of Private Higher Education Institutions of Thailand,
2015)

กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาแบบสอบถามสภาพ และความต้องการระบบ
สารสนเทศสำหรับให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
โดยแบ่งการสุ่มกลุ่ม ดังนี้ การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random
Sampling) โดยประชากรประกอบด้วยสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจำนวน 67 แห่ง
ประกอบด้วย มหาวิทยาลัย จำนวน 42 แห่ง วิทยาลัย จำนวน 19 แห่งและสถาบัน
จำนวน 6 แห่ง จากนั้นนำมาแบ่งตามอัตราส่วน 12 : 1 ทำให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน
6 สถาบัน ประกอบด้วย มหาวิทยาลัย จำนวน 3 แห่ง วิทยาลัย จำนวน 2 แห่ง และ
สถาบัน จำนวน 1 แห่งนำมาสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)
ได้จำนวนแบบสอบถามจำนวน 258 ฉบับ

2. กลุ่มตัวอย่างสำหรับที่ใช้ในการจัดสนทนากลุ่มแบบ Focus Group Discussion โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) (National Statistical Office, Ministry of Information and Communication Technology, n.d.) จำนวน 15 คน ประกอบด้วยนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญทรงคุณวุฒิ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 5 คน

3. กลุ่มตัวอย่างสำหรับการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของ รูปแบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสถานอุดมศึกษาเอกชนโดยใช้แบบ จำลองเดี่ยว โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) ประกอบด้วย อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้บริหาร จำนวน 30 คน

3) การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์แบบสอบถามสภาพ และความต้องการระบบสารสนเทศ สำหรับการให้คำปรึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไทยโดยการวิเคราะห์ข้อมูล ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้ค่าสถิติเปรียบเทียบ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และหากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheff's Method) (Parker, 1971) นอกจากนี้มีการวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากอาจารย์ที่ปรึกษาโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ เนื้อหา (Content Analysis) (Khuantham, Anantachai., 2006) การตรวจคุณภาพ เครื่องมือวิจัย คือแบบสอบถามสภาพฯ โดยการหาคุณภาพเครื่องมือวิจัยโดย ผู้เชี่ยวชาญ 5 คนผลการประเมินพบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) (Rovinelli, & Hambleton, 1977) มีค่าตั้งแต่ 0.60-1.00 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ ของแบบสอบถามได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.84

2. การพัฒนารูปแบบฯ เครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการเก็บรวมข้อมูล การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) และการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) โดยผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 15 คน ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 คน และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์การเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาทั้งสถาบันภาครัฐ และเอกชนจำนวน 7 คน ด้านวิจัยจำนวน 3 คน วิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม

โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และจัดทำรูปแบบอาจารย์ที่ปรึกษา
อิเล็กทรอนิกส์สำหรับสถานอุดมศึกษาเอกชนโดยใช้แบบจำลองเตียร์เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิ
ที่เกี่ยวข้องประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ต่อไป

3. การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบอาจารย์
ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสถานอุดมศึกษาเอกชนโดยใช้แบบจำลองเตียร์ โดย
ผู้บริหารและอาจารย์ที่ปรึกษาจำนวน 30 ท่านสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation = S.D.)
การแปลความหมายของระดับคะแนนได้แปลผลระดับความพึงพอใจโดยใช้ค่าเฉลี่ย
ของผลคะแนนเป็นตัวชี้วัดตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ตามแนวคิดของเบสท์ (Best,
1977)

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาสภาพและความต้องการระบบสารสนเทศสำหรับการให้คำปรึกษา
แก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย

1) ผลการศึกษาสภาพการให้คำปรึกษาของอาจารย์แก่นักศึกษาของสถาบัน
อุดมศึกษาเอกชนทั้งหมด 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน 0.60 โดยมีสภาพการให้คำปรึกษาด้านวิชาการมากเป็นลำดับแรก ค่าเฉลี่ย
3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 และนอกจากนี้ยังพบว่าความต้องการให้คำปรึกษา
ด้านกิจกรรมอยู่ในลำดับท้ายสุด มีสภาพให้การให้คำปรึกษาอยู่ในระดับปานกลางเฉลี่ย
3.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า (1) สภาพการให้
คำปรึกษาของอาจารย์แก่นักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนด้านวิชาการ ลำดับแรกสุด
คือ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับหลักสูตร แผนการศึกษา การคำนวณเกรด รองลงมาคือ
การให้คำปรึกษาในการลงทะเบียนเรียน และการเลือกรายวิชา (2) สภาพการให้
คำปรึกษาของอาจารย์แก่นักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนด้านสังคมและ
การพัฒนาักศึกษา ลำดับแรกสุด คือ ให้ข้อมูล และแนะนำแหล่งงาน สถานฝึก
ประสบการณ์วิชาชีพโดยอาศัยข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ รองลงมาคือ
ให้คำปรึกษาแนะนำ เกี่ยวกับอาชีพ ได้แก่ การให้ข้อมูล เช่น ลักษณะงาน ความก้าวหน้า
ทางด้านวิชาชีพ แนวโน้มความต้องการของตลาดงาน และจรรยาบรรณวิชาชีพ

(3) สภาพการให้คำปรึกษาของอาจารย์แก่นักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนด้านกิจกรรม ลำดับแรกสุด คือ ให้การแนะนำเกี่ยวกับการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด รองลงมาคือ ให้การปรึกษาเกี่ยวกับการเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น จิตอาสา การออกค่าย เป็นต้น (4) สภาพการให้คำปรึกษาของอาจารย์แก่นักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนด้านบริการสวัสดิการ ลำดับแรกสุด คือ การพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม เช่น ความซื่อสัตย์ ความวิริยะ อุตสาหะ ความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ให้คำปรึกษาแนะนำในกรณีนักศึกษาแต่งกายไม่เรียบร้อย หรือมีความประพฤติที่ก้าวร้าวต่อผู้อื่น และ (5) สภาพการให้คำปรึกษาของอาจารย์แก่นักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนด้านอื่นๆ ลำดับแรกสุดคือ กำหนดเวลาให้นักศึกษาเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาแนะนำอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ สร้างสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดีระหว่างนักศึกษา อาจารย์คณะฯ และมหาวิทยาลัย

2) ผลการศึกษาความต้องการระบบสารสนเทศสำหรับการให้คำปรึกษาของอาจารย์แก่นักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 โดยอาจารย์ที่ปรึกษามีความต้องการระบบสารสนเทศสำหรับการให้คำปรึกษาด้านวิชาการมาเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ระบบสารสนเทศสำหรับการสนับสนุนการตัดสินใจของอาจารย์และผู้บริหาร ส่วนระบบสารสนเทศสำหรับการสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ปกครองอยู่ในลำดับสุดท้าย

3) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรประเภทสถาบันการศึกษากับความต้องการระบบสารสนเทศสำหรับการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาผลการวิจัยพบดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรประเภทสถาบันการศึกษากับความน่าจะเป็นความต้องการระบบสารสนเทศการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา

	df	SS	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	2	7.782	3.891	7.636	<0.001*
ภายในกลุ่ม	255	129.930	0.510		

*p< .05

จากตารางที่ 1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรประเภทสถาบันการศึกษากับความต้องการระบบสารสนเทศการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษามีความแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยนำไปจำแนกรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรประเภทสถาบันการศึกษากับความต้องการระบบสารสนเทศการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาโดยใช้วิธี Scheffe's

ประเภทสถานศึกษา	(\bar{X} = 3.813) วิทยาลัย	(\bar{X} = 3.556) สถาบัน
มหาวิทยาลัย (\bar{X} = 4.022)	0.20	0.46*
วิทยาลัย (\bar{X} = 3.813)	-	0.25
สถาบัน (\bar{X} = 3.556)	-	-

*p< .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษาที่สังกัดประเภทมหาวิทยาลัยมีความต้องการระบบสารสนเทศการให้คำปรึกษาแตกต่างกันกับสถาบันการศึกษาที่สังกัดประเภทสถาบัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (p>.001)

4) รูปแบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไทยโดยใช้แบบจำลองเดียร์ มีองค์ประกอบและรายละเอียดดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 รูปแบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไทยโดยใช้แบบจำลองเดียร์

จากภาพที่ 1 ซึ่งเป็นรูปแบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไทยโดยใช้แบบจำลองเดียร์ พบว่ารูปแบบดังกล่าวประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ด้านบริบทของมหาวิทยาลัย (Context) ด้านระบบสารสนเทศอาจารย์ที่ปรึกษา (Advice Information System) ด้านโปรแกรมสร้างความสัมพันธ์ (Relationship) และด้านการประเมินผลความสัมพันธ์ (Evaluation) โดยสามารถอธิบายองค์ประกอบต่างได้ดังนี้ 1. องค์ประกอบด้านบริบทของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย นโยบายในการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา กฎ ระเบียบ ข้อปฏิบัติ ที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น วัตถุประสงค์ โครงสร้าง และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยโครงสร้างองค์กรสำหรับระบบอาจารย์ที่ปรึกษาของมหาวิทยาลัยจะมีหน่วยงานที่รับผิดชอบการให้คำปรึกษาเป็นส่วนงานวิชาการ และคณะวิชาสาขาวิชา โดยโครงสร้างการบริหารงานสถาบันมีการกำหนดคณะกรรมการเพื่อให้คำปรึกษา

2 ระดับ คือกรรมการให้คำปรึกษาระดับมหาวิทยาลัย ทำหน้าบริหารจัดการให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพตามนโยบายของสถาบัน และคณะกรรมการให้คำปรึกษาระดับคณะทำหน้าที่บริหารงานระบบอาจารย์ที่ปรึกษาภายในคณะ ส่วนของเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย อุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ และระบบเครือข่ายที่รองรับระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์ 2. องค์ประกอบด้านระบบสารสนเทศ อาจารย์ที่ปรึกษา คือการนำระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาเพื่อให้สามารถโต้ตอบกับนักศึกษาได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งเทคโนโลยีที่เข้ามาสนับสนุน ได้แก่ (1) ระบบสนับสนุนการให้คำปรึกษาคือการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการสนับสนุนการให้คำปรึกษา ประกอบด้วย 1. การจัดเก็บฐานข้อมูลที่จำเป็นในการให้คำปรึกษา ได้แก่ 1.1 บุคคลที่เกี่ยวข้องระบบ ประกอบด้วยข้อมูลของอาจารย์ที่ปรึกษา เจ้าหน้าที่ ผู้ปกครอง และผู้บริหาร 1.2 ข้อมูลภายในมหาวิทยาลัย ด้านวิชาการ ได้แก่ หลักสูตร กฎระเบียบและข้อบังคับ คู่มืออาจารย์ที่ปรึกษา ปฏิทินการศึกษา ด้านกิจกรรมและบริการ ได้แก่ หน่วยงานในมหาวิทยาลัย แหล่งทุนภายใน การบริการและสวัสดิการ 1.3 ข้อมูลภายนอกมหาวิทยาลัย สภาพเศรษฐกิจและสังคม แหล่งทุนภายนอก สถานประกอบการ แหล่งการอบรมวิชาชีพ นโยบายการศึกษาภาครัฐ 2. การค้นหาข้อมูลที่ต้องการบนเว็บไซต์ เช่น ข้อมูลรายวิชา ข้อมูลหน่วยงานสนับสนุน ข้อมูลกิจกรรมและชมรม ข้อมูลสวัสดิการและบริการของมหาวิทยาลัย แหล่งทุนภายในและภายนอก ข้อมูลสถานประกอบการ 3. การแจ้งข่าวสาร 3.1 การแจ้งข่าวสารหน้าเว็บไซต์ ได้แก่ ตารางการนัดหมาย ปฏิทินกิจกรรม คำถามที่ถูกลบย่อ กระดานสนทนา แบบฟอร์มใบคำร้อง 3.2 การแจ้งข่าวสารออนไลน์ ได้แก่ Social Networking, Email และการส่ง SMS เพื่อแจ้งข่าวสารและกิจกรรมของมหาวิทยาลัย และ 4. การให้คำปรึกษา ได้แก่ การบันทึกการให้คำปรึกษา การส่งใบคำร้องออนไลน์/การอนุมัติใบคำร้องออนไลน์ (2) ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ประกอบด้วย ระบบการคำนวณเกรด การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกลงทะเบียนในรายวิชาเอก การเพิ่ม-ถอนรายวิชา การเลือกศึกษาต่อในระดับปริญญาโท การเลือกสถานประกอบการ (3) การประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศอาจารย์ที่ปรึกษา โดยใช้แบบจำลองของ DeLone และ McLean (DeLone, & McLean, 2003) ประกอบด้วยการวัด คุณภาพของระบบคุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพ

ของบริการ ความตั้งใจที่จะใช้ผู้ใช้พึงพอใจ และผลประโยชน์สุทธิ โดยผู้ใช้งาน และ 2. การประเมินผลความพึงพอใจในการให้การสนับสนุนของสถาบัน โดยอาจารย์ที่ปรึกษา 3) องค์ประกอบด้านโปรแกรมสร้างความสัมพันธ์ ประกอบด้วย 1. การจัดการความสัมพันธ์กับนักศึกษาและศิษย์เก่า 1.1 การบริการ ประกอบด้วยการวิเคราะห์ปัญหาของนักศึกษาโดยแยกออกเป็นกลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มที่มีปัญหามาก ปัญหาปานกลาง และปัญหาน้อย รวมถึงการแบ่งกลุ่มนักศึกษาที่มีความสนใจพิเศษ เช่น นักศึกษาที่ชอบกิจกรรม นักศึกษาทำงานนอกเวลาเรียน นักศึกษาขอทุนอุดหนุน 1.2. การสร้างความสัมพันธ์ในเชิงสังคมสำหรับนักศึกษาและศิษย์เก่า เช่น การจัดตั้งชมรมศิษย์เก่า ชมรมคนรักมหาวิทยาลัย จัดเตรียมพื้นที่ในเว็บไซต์ส่วนหนึ่งให้เป็นชุมชนบนโซเชียล ที่ศิษย์เก่า และศิษย์ปัจจุบันสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้ 2. การจัดการความสัมพันธ์กับผู้ปกครอง ได้แก่ ผู้ปกครองสามารถตรวจสอบและติดตามผลการเรียนและการทำกิจกรรมของนักศึกษา และ 4) องค์ประกอบด้านการประเมินผลความสัมพันธ์ คือการสร้างเกณฑ์ในการวัดผลการบริหารความสัมพันธ์กับนักศึกษา ได้แก่ อัตราการกลับมาศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และการเข้าร่วมกิจกรรมของศิษย์เก่า การประเมินผลการคงอยู่ของนักศึกษา ได้แก่ อัตราการคงอยู่ของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95 5) ผลการประเมินผลรูปแบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไทยโดยใช้แบบจำลองเดียร์มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

การวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องของแบบประเมิน (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 (Rovinelli, & Hambleton, 1977) ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 0.60-1.00 ถือว่าเป็นแบบประเมินที่สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้ โดยการประเมินผลรูปแบบฯ โดยใช้แบบประเมินผลแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จากผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้บริหารระดับคณะ และอาจารย์ที่มีประสบการณ์การเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในระดับอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มีประสบการณ์การให้คำปรึกษากับนักศึกษาตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปจำนวน 15 ท่าน พบว่าผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไทยโดยใช้แบบจำลองเดียร์

โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 โดยหากพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นต่อ องค์ประกอบด้านระบบสารสนเทศการให้คำปรึกษาอยู่ในลำดับแรกสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ลำดับสองคือ รูปแบบที่พัฒนาเหมาะสมและความเป็นไปได้กับการนำไปประยุกต์ใช้กับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ลำดับที่ 3 คือ รูปแบบที่พัฒนาเหมาะสมกับการให้คำปรึกษาที่มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับนักศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 โดยผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นต่อองค์ประกอบด้านการประเมินผลการบริหารความสัมพันธ์อยู่ลำดับสุดท้าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

สรุปผลและอภิปรายผล

จากการวิจัยทำให้ทราบถึงผลการวิจัยดังนี้ 1) สภาพและความต้องการระบบสารสนเทศสำหรับการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทยพบว่า (1) สภาพของการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาล้วนอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สภาพการให้คำปรึกษาลำดับ 1 คือ ด้านวิชาการโดยพบว่า สภาพการให้คำปรึกษาของอาจารย์แก่นักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนด้านบริการสวัสดิการลำดับแรกสุด คือ การพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม เช่น ความซื่อสัตย์ ความวิริยะอุตสาหะ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Eimprakongsilaph, Teerawat., 2013) เรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานแผนกบริการส่วนหน้าตามทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรมมีความสำคัญมากที่สุด (2) ความต้องการระบบสารสนเทศในการให้คำปรึกษาผลรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความต้องการระบบสารสนเทศลำดับ 1 คือ ระบบสารสนเทศสำหรับการให้คำปรึกษาด้านวิชาการ ซึ่งสอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา ที่ให้ความสำคัญกับการให้คำปรึกษาวิชาการระดับปริญญาตรี โดยได้มีการจัดทำระบบการให้คำปรึกษาวิชาการระดับปริญญาตรี สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (Bureau of Student Development, Office of the Higher Education Commission, 2011) วัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่าง

มหาวิทยาลัยกับนิสิตนักศึกษา เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำด้านวิชาการเกี่ยวกับหลักสูตร ลักษณะรายวิชาที่เรียน การเลือกวิชาเรียน การลงทะเบียนเรียน วิธีการเรียนและการวัดผล ทั้งนี้เพื่อให้ นิสิตนักศึกษาสามารถศึกษาจนสำเร็จครบตามหลักสูตร เป็นต้น และ (3) ความคิดเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษาที่สังกัดประเภทมหาวิทยาลัยมีความต้องการระบบสารสนเทศสำหรับการให้คำปรึกษาแตกต่างกันกับสถานศึกษาสังกัดประเภทสถาบัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนของความต้องการระบบสารสนเทศ การให้คำปรึกษาระหว่างสถาบันที่มีกับไม่มีคณาจารย์ที่ปรึกษาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Khoyun, Sirion., Thoin Pasinee., & Sumatanurukagrung, Weerakarn., 2011) เรื่องระบบอาจารย์ที่ปรึกษาตามความคิดเห็นของนักศึกษาพยาบาล และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีอุตรธานี โดยผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความคาดหวังต่อบทบาทอาจารย์ที่ปรึกษาโดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานของ (Pumchalearn Suriya., & Piriyasurawong, Pallop., 2013) ได้เขียนบทความวิชาการเรื่องระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์บนสื่อสังคมออนไลน์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย โดยกล่าวว่าอาจารย์ที่ปรึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีความสำคัญยิ่งแก่นักศึกษา มหาวิทยาลัยควรมีการนำระบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์บนสื่อสังคมออนไลน์เข้ามาช่วยในการดำเนินการให้การให้คำปรึกษา และการสานสัมพันธ์ โดยเลือกกิจกรรมต่างๆ บนสื่อสังคมออนไลน์ ทั้งแบบประสานเวลา และไม่สานประสานเวลาตามความเหมาะสมของแต่ละกิจกรรม 2) ผลการพัฒนา รูปแบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์ฯ พบว่ารูปแบบดังกล่าวประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ด้านบริบทของมหาวิทยาลัย ด้านระบบสารสนเทศอาจารย์ที่ปรึกษา ด้านโปรแกรมสร้างความสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลความสัมพันธ์ และ 3) ผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์ฯ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยหากพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นต่อ องค์ประกอบด้านระบบสารสนเทศการให้คำปรึกษาอยู่ในลำดับแรกสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49

ข้อเสนอแนะ

สำหรับรูปแบบอาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไทย โดยใช้แบบจำลองเดียร์ หากสถาบันอุดมศึกษานำมาประยุกต์ใช้ สถาบันควรมี การศึกษาบริบทและความต้องการเทคโนโลยีของนักศึกษาเพื่อให้การเข้าถึงระบบ อาจารย์ที่ปรึกษาอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงอาจารย์ที่ปรึกษาต้องผลักดัน ในนักศึกษามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกับมหาวิทยาลัยหรือระหว่างสถาบัน โดยการให้ข้อมูลการทำกิจกรรมต่างๆ การส่งเสริมกิจกรรมหรือการเลือกชมรม ที่นักศึกษาแต่ละคนถนัดหรือชื่นชอบ และสถาบันการศึกษาควรมีการจัดกิจกรรม ที่สร้างความน่าสนใจให้กับนักศึกษา เพื่อให้เกิดแรงดึงดูดใจในการเข้าร่วมกิจกรรม เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- Association of Private Higher Education Institutions of Thailand. (2015). *List of Association Members*. Retrieved November 10, 2015, from <http://apheit.org>
- Best, John W. (1977). *Research in Education*. (3rd ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Bureau of Student Development, Office of the Higher Education Commission. (2011). *Academic advice System for Higher Education Institution*. Bangkok: Sahamit Printing and Publishing.
- Changchenkit, Chuenjit. (2003). *Customer Relationship Management*. (2nd ed.). Bangkok: Topping point.
- Dantumrong, Vittaya & Udom, Pipop. (2006). *CRM : CRM Yinyang Marketing*. (2nd ed.). Bangkok: Wongkom.
- Delone, W.H. & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information system success: Aten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 4(19), 9-3.

- Eimprakongsilaph, Teerawat. (2013). Desirable Characteristics of Student Trainees for the Front Office of Hotels in Bangkok University of the *Thai Chamber of Commerce Journal, Humanities and Social Sciences*, 33(3).
- Gibbert, M., Leibold, M. & Probst, G. (2002). "Five Styles of Customer Knowledge Management, and How Smart Companies Use Them To Create Value", *European Management Journal*, 20(5), 459 - 469.
- Khuantham, Anantachai. (2006). *Statistical Methods and Data analysis*. Kasetsart University. press.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. (10th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Pasinee Thoin, Sirion Khoyun & Sumatanurukagrung, Weerakarn. (2011). Opinion toward the advisor system among nursing students and advisors at Boromarajonani College of Nursing Udonthani. *Thai Journal of Nursing*, 61(2).
- Kumar, D. (2011). CRM implementation; a demand of present market. *International Journal of Engineering Sciences and Emerging Technologies*.
- Minister of Education. (1999). *National Education Act of B.E. 2542 (1999)*. Bangkok: Kurusapa Printing Ladphrao.
- Ministry of Information and Communication Technology. (2011). *Thailand Information and Communication Technology (ICT) Policy Framework (2011-2020): ICT 2020*.
- National Statistical Office, Ministry of Information and Communication Technology. (n.d.). *Sampling techniques and estimation*. Retrieved December 10, 2015, from <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/Toneminute/files/55/A316.pdf>

- Pumchalearm, Suriya & Piriyasurawong, Pallop. (2013). Electronic Advisors System on Social Media of Private Higher Education Institutions in Thailand. *Association of Private Higher Education Institutions of Thailand (APHEIT) Journal*, 19(1).
- Parker, M. (1971). *A program of SCHEFFE'S method*. *Educational and Psychological Measurement*, 31(3), p. 761.
- Rovinelli, R.J. & Hambleton, R.K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion - referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, (2), 49-60.