



รายงานวิจัยสถาบัน

เรื่อง

การวิเคราะห์การใช้บริการห้องเรียนไอทีของอาจารย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ปณิธาร บัวเฟื่อน
โสภณ พินิจกิจเจริญกุล
ปัทมาพร เงินแจ้จ้ง

งานวิจัยสถาบันฉบับนี้ได้รับทุนอุดหนุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ประจำปีงบประมาณ 2559

คำนำ

รายงานการวิจัย เรื่อง การวิเคราะห์การใช้บริการห้องเรียนไอทีของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ฉบับนี้ เป็นการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล สำนวนการใช้ห้องเรียนไอทีของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อวิเคราะห์ปัญหาการใช้บริการห้องเรียนไอทีของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการใช้ห้องเรียนไอทีของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เช่น ปัญหาการใช้ห้องเรียนไอที เพื่อนำมาวิเคราะห์การใช้ประโยชน์ห้องเรียนได้เต็มประสิทธิภาพ เพื่อการพัฒนาการบริการห้องเรียนไอที ให้มีคุณภาพยิ่ง

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานวิจัยเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน การพัฒนา การบริหารการศึกษา และการดำเนินการในด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามสมควร

นายปณิธ บัวเผื่อน

ผู้วิจัย

บทสรุปผู้บริหาร

การวิเคราะห์การใช้บริการห้องเรียนไอทีของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อสำรวจและวิเคราะห์การใช้บริการห้องเรียนไอทีของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบบันทึกข้อมูล เพื่อศึกษา ข้อมูลจำนวนห้องเรียนไอที และผลการวิจัยสถิติข้อมูลปัญหาการใช้บริการห้องเรียนไอที ประกอบด้วย สถิติปัญหาห้องเรียนไอทีในแต่ละเดือน, สถิติรายการปัญหาการใช้บริการห้องเรียนไอที, สถิติอาคารการใช้บริการห้องเรียนไอที, สถิติสาเหตุเกิดจากผู้ใช้งาน ผลที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลจำนวนห้องเรียนไอที มีจำนวนทั้งหมด 122 ห้อง แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) ส่วนวังจันทน์ มีจำนวน 12 ห้อง 2) ส่วนทะเลแก้ว มีจำนวน 110 ห้อง

ส่วนที่ 2 สถิติข้อมูลปัญหาการใช้บริการห้องเรียนไอที

ด้านสถิติปัญหาห้องเรียนไอทีในแต่ละเดือน สถิติเดือนสิงหาคมมี ได้รับการแจ้งปัญหา มากที่สุด จำนวน 79 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.84 รองลงมาคือเดือนกันยายน จำนวน 65 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.15 เดือนกุมภาพันธ์ จำนวน 46 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.14 เดือนพฤศจิกายน จำนวน 43 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.35 เดือนมกราคม จำนวน 39 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.29 เดือนตุลาคม จำนวน 33 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.71 เดือนเมษายน จำนวน 25 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.60 เดือนมีนาคม จำนวน 24 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.33 เดือนพฤษภาคมและเดือนกรกฎาคม จำนวน 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.64 และเดือนธันวาคม จำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.32 ตามลำดับ จากข้อมูล เห็นได้ว่าในเดือนสิงหาคม มีจำนวนปัญหารับแจ้งปัญหาเข้ามามากที่สุดเนื่องจากเป็นช่วงเปิดเทอม อาจารย์ผู้สอนอาจยังไม่คุ้นเคยกับการใช้อุปกรณ์ และช่วงเดือนมิถุนายนเป็นช่วงปิดเทอม ไม่มีการใช้ห้องเรียนจึงไม่มีการรับแจ้งปัญหาเข้ามา

ด้านสถิติรายการปัญหาการใช้บริการห้องเรียนไอที มีจำนวน 379 ครั้ง สถิติเครื่องคอมพิวเตอร์เปิดใช้งานไม่ได้ ได้รับการแจ้งปัญหามากที่สุด จำนวน 96 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.30 รองลงมาคือปัญหาไมโครโฟน/เครื่องเสียงไม่ดังและปัญหาเกี่ยวกับโปรเจคเตอร์ จำนวน 83 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.9 อินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้ จำนวน 44 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.6 แฟร็กไดร์เปิดไฟล์งานไม่ได้ จำนวน 16 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.20 ปัญหาเกี่ยวกับการต่อเน็ตบู๊ค จำนวน 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.40 อุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุด จำนวน 7 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.80 เปิดใช้งานโปรแกรมในเครื่องคอมไม่ได้ ปัญหาGoogle chrome เปิดใช้งานไม่ได้ ปัญหาเครื่องปรับอากาศไม่

ทำงานและปัญหาโทรศัพท์ในห้องเรียนใช้งานไม่ได้ จำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.30 ไฟฟ้าในห้องไม่ทำงานปัญหาละจำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.3 รางปลั๊กไฟฟ้าเสียจำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.80 เครื่องคอมพิวเตอร์โดนไวรัส พัดลมใช้งานไม่ได้ เครื่องฉายทึบแสงใช้งานไม่ได้ อุปกรณ์ในห้องเรียนหาย และกล่องสลับสัญญาณไม่ทำงาน ปัญหาละจำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.50 และปัญหาถอดใส่แผ่นCDเสีย ขออุปกรณ์ห้องเรียนไอทีเพิ่มเติม ลบการตั้งค่ารหัส ID การเข้าใช้งาน ปัญหาละจำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

ด้านสถิติอาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ ที่ได้รับการแจ้งปัญหามากที่สุด จำนวน 113 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.82 รองลงมาคืออาคารเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 112 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.55 อาคารที่ปวิชญ์ จำนวน 77 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.32 อาคารมหาวชิราลงกรณ์ จำนวน 73 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.26 และอาคารอื่นๆ จำนวน 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.06

ด้านสาเหตุเกิดจากผู้ใช้งาน มีจำนวน 192 ครั้ง แบ่งสถิติตามอาคารที่เกิดปัญหาจากผู้ใช้งาน อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์มีสาเหตุจากผู้ใช้งานมากที่สุดจำนวน 54 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.10 รองลงมาคืออาคารเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 51 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.56 อาคารมหาวชิราลงกรณ์ จำนวน 43 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.40 อาคารที่ปวิชญ์ จำนวน 42 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.88 และอาคารอื่นๆ จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.04

ด้านสาเหตุเกิดจากอุปกรณ์ มีจำนวน 187 ครั้ง แบ่งสถิติตามอาคารที่เกิดปัญหาจากอุปกรณ์ อาคารเฉลิมพระเกียรติ มีสาเหตุจากอุปกรณ์มากที่สุดจำนวน 61 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.62 รองลงมาคืออาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์จำนวน 59 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 31.55 อาคารอาคารที่ปวิชญ์ จำนวน 35 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.72 มหาวชิราลงกรณ์ จำนวน 30 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.04 และอาคารอื่นๆ จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.07

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้รับความเอื้ออนุเคราะห์ด้านงบประมาณจากมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน ที่ได้เล็งเห็นความสำคัญของการวิจัยสถาบัน และได้จัดสรรงบประมาณสำหรับการทำวิจัยสถาบันโดยเฉพาะ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารที่จะนำไปใช้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ สุวรรณราช ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ/ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรทัย ชัยรัตน์ศักดิ์ รองผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ที่ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่อง และแนวทางในการทำวิจัย ตลอดจนเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือในงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

นายปณิธา บัวเพื่อน

ผู้วิจัย

สารบัญ

คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่	
1 บทนำ	8
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	8
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	9
ขอบเขตของการวิจัย	9
ข้อจำกัดของการศึกษา	9
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
การบริหารจัดการในห้องเรียน	11

ห้องเรียนที่มีคุณภาพ	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	16
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
กรอบแนวคิดในการวิจัย	20
3 วิธีดำเนินการวิจัย	21
กำหนดแหล่งข้อมูลในการวิจัย	21
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	21
การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
การวิเคราะห์ข้อมูล	24
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	24

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	
4 ผลการวิจัย	25
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	34
สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล	35
ข้อเสนอแนะ	36
เอกสารอ้างอิง	34
ภาคผนวก	36
ภาคผนวก ก รายชื่อห้องเรียนไอทีตามอาคารต่างๆ	37
ภาคผนวก ข ภาพห้องเรียนไอที	42
ประวัติผู้วิจัย	46

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงข้อมูลสถิติข้อมูลจำนวนห้องเรียนไอที	21
2 แสดงข้อมูลสถิติปัญหาห้องเรียนไอทีในแต่ละเดือน	22
3 แสดงข้อมูลสถิติรายการปัญหาการใช้บริการห้องเรียนไอที	22
4 แสดงข้อมูลสถิติการใช้บริการห้องเรียนไอที	23
5 แสดงข้อมูลสถิติสาเหตุเกิดจากผู้ใช้งาน	23
6 แสดงข้อมูลสถิติสาเหตุเกิดจากอุปกรณ์	23
7 แสดงข้อมูลสถิติข้อมูลจำนวนห้องเรียนไอที	25
8 สถิติปัญหาห้องเรียนไอทีในแต่ละเดือน	26

9 สถิติรายการปัญหาการใช้บริการห้องเรียนไอที	27
10 สถิติการใช้บริการห้องเรียนไอที	28
11 สถิติสาเหตุเกิดจากผู้ใช้งาน	29
12 สถิติสาเหตุเกิดจากอุปกรณ์	30

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (ศูนย์คอมพิวเตอร์เดิม) ตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2540 มีสำนักงานอยู่ที่อาคารศูนย์คอมพิวเตอร์ส่วนวังจันทร์และส่วนทะเลแก้ว (ห้อง ฉ.102) ปัจจุบันศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้ย้ายสำนักงานจากส่วนวังจันทร์เข้ามาอยู่ที่อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ ส่วนทะเลแก้ว (ชั้น 1 และ ชั้น 2) เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2549 เพื่อรองรับภารกิจ เกี่ยวกับการนำ

เทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารและจัดการ การศึกษาของสถาบันฯ ทั้งระบบงานคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายสารสนเทศ (Internet) เพื่อสร้างศักยภาพในการบริหารและจัดการการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และได้ดำเนินการวางระบบเครือข่าย Internet ภายในระหว่างหน่วยงานต่างๆ ให้เป็นระบบเดียวกัน ผู้บริหารคณาจารย์และนักศึกษา สามารถใช้ระบบเครือข่าย Internet เสริมสร้างการบริหารจัดการการจัดการเรียนการสอนการค้นคว้าวิจัยได้ระดับหนึ่ง ตั้งแต่ปีการศึกษา 2543 เป็นต้นมา ทางมหาวิทยาลัยฯ ได้มอบหมายให้ดำเนินการจัดการฝึกอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์และ Internet เบื้องต้นให้กับนักศึกษาทุกคน ตามโครงการประกันคุณภาพการศึกษาทางด้านคอมพิวเตอร์และปีการศึกษา 2545 ต่อมาเมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2548 ได้มีการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามใหม่ โดยเปลี่ยนชื่อจากศูนย์คอมพิวเตอร์เป็นศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัดสำนักงานอธิการบดี จนถึงปัจจุบัน (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ, 2559)

ในด้านการศึกษามีการนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้งานอย่างแพร่หลาย ทำให้คนที่เกิดมาในยุคปัจจุบัน ได้เปรียบกว่าคนในยุคก่อน เนื่องจากมีเทคโนโลยี อำนวยความสะดวกในเรื่องการศึกษาหาความรู้ได้อย่างกว้างไกล ไม่มีขีดจำกัด โดยหลักการแล้ว การใช้คอมพิวเตอร์ในด้านการศึกษาอาจแบ่งเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 2 ประเภท คือ ใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษา และใช้เป็นเครื่องมือในการสอนการบริหารการศึกษา เป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งทางด้านการศึกษา ในการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ทางการบริหารการศึกษานั้น จะแบ่งข้อมูลออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านนักศึกษาด้านแผนการเรียน ด้านบุคลากร ด้านการเงิน และด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ จากข้อมูลทั้ง 5 ด้าน ผู้บริหารการศึกษาสามารถนำมาใช้ช่วยในการตัดสินใจได้ เช่น อยากจะทราบว่า ผลการเรียนในแต่ละวิชามีการให้เกรดผู้สอบอย่างไร คอมพิวเตอร์ก็สามารถวิเคราะห์ออกมาได้ เพื่อใช้พิจารณาความยากง่ายของข้อสอบ หรือการให้คะแนนสอบ เพื่อปรับปรุงการเรียนการสอน ถ้าต้องการทราบว่า ในสถานศึกษาของตนเองสอนวิชาหนักไปทางไหนบ้าง ถ้าจะเพิ่มวิชาอีกจะมีอาจารย์ผู้มีความรู้ด้านนั้นๆ หรือไม่ ทางด้านอาคารสถานที่ก็สามารถวิเคราะห์ได้ว่า มีการใช้ห้องเต็มหรือไม่ ถ้าเพิ่มนักศึกษาอีกจะมีปัญหาเรื่องอาคารเรียนอย่างไรบ้าง เป็นต้น (ปทุมาริยา รัมมราชิกา, 2551: ออนไลน์)

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มีนักศึกษาจำนวนมาก ด้วยวิชาชีพแล้วนักศึกษาต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะด้านคอมพิวเตอร์ อาจารย์จึงจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการใช้งานด้านการเรียนการสอนในหลายรูปแบบ เช่น การนำบทเรียน การผลิตสื่อการสอน การใช้ซีดีรอมสำหรับการเรียนรู้ เกมเพื่อการศึกษาหรือคอมพิวเตอร์ช่วยสอน หากมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มีการจัดเตรียมบริการห้องเรียนไอทีให้กับนักศึกษาได้อย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลให้นักศึกษามีการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการศึกษาได้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความจำเป็นในการวิเคราะห์การใช้บริการห้องเรียนไอทีของ อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อทราบปัญหาต่างๆที่เกิดจากการใช้บริการห้องเรียนไอที เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการห้องเรียนไอทีและส่งเสริมให้มีการใช้บริการ ห้องเรียนไอทีให้ตรงตามความต้องการของอาจารย์มากขึ้น และวางแผนในการพัฒนามหาวิทยาลัย ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อสำรวจและวิเคราะห์การใช้บริการห้องเรียนไอทีของอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ด้านสถานที่

ห้องเรียนไอทีภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ทะเลแก้ว ประกอบด้วย 1) อาคารเฉลิมพระเกียรติ 2) อาคารมหาชิราลงกรณ์ 3) อาคาร ศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ 4) อาคารที่ปวิชัย 5) อาคารคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม 6) อาคารคณะ เทคโนโลยีเกษตรและอาหาร 8) อาคารปกเกล้า 9) อาคารคณะวิทยาการจัดการ 10) อาคาร การศึกษาพิเศษ 11) อาคารคณะครุศาสตร์

ส่วนที่ 2 วังจันทร์ ประกอบด้วย 1) อาคารเรียนส่วนวังจันทร์ (อาคาร 5) 2) อาคารเรียนส่วนวัง จันท์ (อาคาร 6)

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ วิเคราะห์การใช้บริการห้องเรียนไอทีของอาจารย์

ตัวแปรตาม ได้แก่ 1.สถิติข้อมูลจำนวนห้องเรียนไอที 2.สถิติข้อมูลปัญหาการใช้ บริการห้องเรียนไอที ประกอบด้วย สถิติปัญหาห้องเรียนไอทีในแต่ละเดือน, สถิติรายการปัญหาการใช้ บริการห้องเรียนไอที, สถิติอาคารการใช้บริการห้องเรียนไอที, สถิติสาเหตุเกิดจากผู้ใช้งาน, สถิติ สาเหตุเกิดจากอุปกรณ์

4. ข้อจำกัดของการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ข้อมูลภาคการศึกษาปี 2558

5. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

5.1 ห้องเรียนไอที หมายถึง ห้องเรียนที่มีอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเสียง ลำโพง อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์และอุปกรณ์เสริมที่ต้องการใช้งานห้องไอที เพื่อความอำนวยความสะดวกให้อาจารย์และนักศึกษาใช้ในการเรียนการสอน

5.2 ปัญหาการใช้บริการห้องเรียนไอที หมายถึง เกิดปัญหาในการใช้อุปกรณ์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โปรเจคเตอร์ เครื่องเสียง อินเทอร์เน็ต ไม่สามารถใช้งานได้ปกติ

5.3 อาจารย์ หมายถึง ผู้สอนให้ความรู้วิชาต่างๆแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ได้ทราบจำนวนห้องเรียนไอที

6.2 ได้ทราบข้อมูลสถิติปัญหาการใช้ห้องเรียนไอที เกี่ยวกับ สถิตอาคารที่เกิดปัญหา, สถิติจำนวนปัญหาที่เกิดจากห้องเรียนไอที, สถิติที่เกิดจากผู้ใช้งานและสถิติปัญหาที่เกิดจากอุปกรณ์ภายในห้องเรียนไอที

6.3 เป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการห้องเรียนไอที

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิจัยสถาบัน เรื่อง การวิเคราะห์การใช้บริการห้องเรียนไอทีของอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ประจำปี 2558 ได้ศึกษาเอกสาร ตำรางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. การบริหารจัดการในห้องเรียน
2. ห้องเรียนไอทีที่มีคุณภาพ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
4. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิด

1. การบริหารจัดการในห้องเรียน

การบริหารจัดการห้องเรียน เป็นวิธีการดำเนินการให้ห้องเรียนได้อยู่ในสภาพความพร้อมที่จะดำเนินการเรียนการสอนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างแท้จริง เนื่องด้วยห้องเรียนเป็นแหล่งการเรียนรู้พื้นฐานในรายวิชาต่างๆ ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ทั้งประกอบด้วยผู้เรียนที่มีความแตกต่างกันในด้านต่างๆอย่างชัดเจน หรืออาจเรียกว่า “ความแตกต่างระหว่างบุคคล” (Individual Difference) ห้องเรียนที่มีการบริหารจัดการดีเป็นความสามารถของผู้สอนที่ส่งผลต่อบรรยากาศการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นปัจจัยสำคัญของการเรียนการสอน และหมายความรวมถึง ผู้เรียนมีความสุขในขณะที่อยู่ในห้องเรียน ความสุขของผู้เรียนเป็นสิ่งที่สุดยอดปรารถนาของผู้สอน และผู้รับผิดชอบทางการศึกษาต้องพยายามจัดให้มีขึ้นโดยทั่วกัน การบริหารจัดการห้องเรียนเป็นองค์รวมของการบูรณาการความรู้ ความสามารถของครูผู้สอน พร้อมทั้งก่อให้เกิดแรงจูงใจให้ผู้เรียนได้มาโรงเรียนทุกวันอย่างมีความสุข (สันติ บุญภิรมย์. 2557 : 113)

1.1 ความหมายของการบริหารจัดการห้องเรียน

สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2556 : 470) ได้ให้ความหมาย การสร้างและการรักษาสิ่งแวดล้อมของห้องเรียนเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียน หรือหมายถึงกิจกรรมทุกอย่างที่ครูทำเพื่อจะช่วยให้การสอนมีประสิทธิภาพและนักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ในการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้สำหรับบทเรียนหนึ่งๆนอกจากนี้การจัดการห้องเรียนยังรวมถึงการที่ครูสามารถที่จะใช้เวลาที่กำหนดไว้ในตารางสอน

ได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย และการจัดที่นั่งของนักเรียน และอุปกรณ์ที่ครูจะใช้ในการสอนให้อยู่ในสภาพที่จะช่วยครูได้ในเวลาสอน

สันติ บุญภิรมย์ (2557 : 114) ได้ให้ความหมายว่า กระบวนการดำเนินการในห้องเรียน ประกอบด้วย 1) การเตรียมการ การจัดเตรียมการเรียนไว้ให้พร้อมที่จะมีการเรียนการสอนในปี การศึกษานั้นๆ ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมในด้านศักยภาพ 2) การวางแผนจัดการ การวางแผนการเรียนการสอนในห้องเรียนและการวางแผนการเลือกใช้กิจกรรมต่างๆ มาใช้ประกอบการเรียนการสอน ที่คาดว่าจะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของรายวิชานั้นๆ 3) การดำเนินการในห้องเรียน การดำเนินการเรียนการสอนให้เป็นไปตามกระบวนการที่ได้กำหนดไว้มีวัตถุประสงค์เพื่อผู้เรียนได้มีความรู้ ความสามารถตามสมรรถนะของรายวิชาพร้อมทั้งมีปฏิริยาร่วมระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนเพื่อให้ผู้เรียน ได้รับประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินการเรียนการสอนในแต่ละครั้ง และก่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งสอง ฝ่ายในระดับที่ยอมรับได้เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในห้องเรียน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การจัดการห้องเรียน หมายถึง การสร้างและการรักษา สิ่งแวดล้อมของห้องเรียนเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียน รวมทั้งวิธีการสร้างระเบียบวินัยในห้องเรียน เพื่อรักษาสภาพบรรยากาศในห้องเรียน ช่วยให้การเรียนการสอนดำเนินไปอย่างราบรื่น นักเรียนเกิดความร่วมมือในกิจกรรมการเรียนรู้

1.2 ความสำคัญของการบริหารจัดการห้องเรียน

ความสำคัญของการบริหารจัดการห้องเรียน(Importance of Classroom Management ที่มีต่อผู้เรียน ดังต่อไปนี้

- 1) ช่วยให้ผู้เรียนเกิดความอบอุ่นในขณะที่อยู่ในห้องเรียน และมีความสุขในขณะที่มีการเรียนการสอน
- 2) ช่วยให้ผู้เรียนส่งเสริมสนับสนุนบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งในเวลาเรียนปกติและนอกเวลาเรียน
- 3) ช่วยให้ผู้เรียนและผู้สอนได้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันตามธรรมชาติของรายวิชานั้นๆ
- 4) ช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ตระหนักในเรื่องของวินัยในห้องเรียน

5) ช่วยป้องกันสิ่งรบกวนที่เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีต่อการเรียนการสอนและ การทำกิจกรรมต่างๆของผู้เรียน

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การบริหารจัดการห้องเรียนเป็นการช่วยให้การเรียนรู้ของผู้เรียนและ การสอนของผู้สอนได้เอื้ออำนวยต่อกิจกรรมการเรียนการสอน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญที่สุดใน ขณะนั้นให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของการศึกษาในระดับสูงสุด และผู้เรียนได้รับการพัฒนา ศักยภาพได้เต็มตามอัตภาพพร้อมทั้งส่งเสริม สนับสนุนการสอนของผู้สอนให้เต็มศักยภาพทั้งสองฝ่าย (สันติ บุญภิรมย์. 2557: 115)

1.3 องค์ประกอบของการบริหารจัดการห้องเรียน

สันติ บุญภิรมย์ (2557 : 115-116) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการจัดการห้องเรียน เรียนไว้ดังนี้ องค์ประกอบของการจัดการห้องเรียน (Element of Classroom Management) เพื่อให้ห้องเรียนได้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียน ดังนั้น จึงมีการจัดองค์ประกอบของการจัดการ ห้องเรียนดังต่อไปนี้

1) **องค์ประกอบด้านกายภาพ** หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องเรียนจัดให้มี ใว้อย่างเพียงพอ พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ซึ่งประกอบด้วย โต๊ะ เก้าอี้ ทั้งของผู้เรียนและผู้สอน กระดานดำ บอร์ดสำหรับจัดนิทรรศการ หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การจัดเตรียมการในด้านวัสดุ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นใว้อย่างครบถ้วน และมีคุณภาพดีพร้อมใช้งานตลอดเวลา

2) **องค์ประกอบด้านสังคม** หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนใน รูปแบบต่างๆ ตามกิจกรรมประกอบการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชา ผู้สอนกับผู้เรียนได้ช่วยกัน ทำงาน ผู้เรียนทำงานกันเป็นกลุ่ม ผู้สอนสาธิตให้ผู้เรียนได้ศึกษาสังเกต

3) **องค์ประกอบด้านการศึกษา** หมายถึง การจัดลำดับเนื้อหาสาระ ความรู้ให้เหมาะสม กับบุคลิกภาวะของผู้เรียน พร้อมทั้งให้ผู้เรียนมีโอกาสวางแผนการเรียนร่วมกับผู้สอน และให้ผู้เรียนได้ ตระหนักในคุณค่าของความรู้ ความสามารถที่ได้รับจากผู้สอน หรือการศึกษาค้นคว้าตามที่ได้รับ มอบหมายให้เต็มตามอัตภาพ ทั้งนี้ เนื่องด้วยการจัดการศึกษาในส่วนของการจัดการห้องเรียนเป็น เป้าหมายสูงสุดในการเรียนรู้ คือ ให้ผู้เรียนได้รับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ให้เป็นไป

ตามอัตภาพและผู้เรียนสามารถพัฒนาได้โดยให้ความสำคัญไปที่การบริหารจัดการห้องเรียน เนื่องจากห้องเรียนเป็นสถานที่อยู่ของผู้เรียนตลอดระยะเวลาของการมาเรียนที่โรงเรียน สำหรับองค์ประกอบด้านกายภาพและด้านสังคม เป็นส่วนส่งเสริม สนับสนุนให้องค์ประกอบด้านการศึกษาของผู้เรียนได้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าองค์ประกอบของการบริหารจัดการห้องเรียน ได้แก่ องค์ประกอบด้านกายภาพ องค์ประกอบด้านสังคม และองค์ประกอบด้านการศึกษา ซึ่งองค์ประกอบด้านกายภาพสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องเรียน การเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โปรเจคเตอร์ เครื่องเสียง อินเทอร์เน็ตให้มีคุณภาพดีพร้อมใช้งานตลอดเวลา

1.4 การจัดการห้องเรียนเพื่อส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้

ในการจัดการเรียนการสอน ผู้สอนต่างปรารถนาให้จัดกิจกรรมการเรียนการสอนดำเนินไปอย่างราบรื่น และผู้เรียนเกิดพฤติกรรมตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ในหลักสูตร บรรยากาศในห้องเรียนมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมให้ความปรารถนานี้เป็นจริง บรรยากาศในห้องเรียนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการสอน จัดแบ่งได้ 6 ลักษณะ สรุปได้ ดังนี้

1) บรรยากาศที่ท้าทาย (Challenge) เป็นบรรยากาศที่ครูกระตุ้นให้กำลังใจนักเรียน เพื่อให้ประสบผลสำเร็จในการทำงาน นักเรียนจะเกิดความเชื่อมั่นในตนเองและพยายามทำงานให้สำเร็จ

2) บรรยากาศที่มีอิสระ (Freedom) เป็นบรรยากาศที่นักเรียนมีโอกาสได้คิด ได้ตัดสินใจเลือกสิ่งที่มีความหมายและมีคุณค่า รวมถึงโอกาสที่จะทำผิดด้วย โดยปราศจากความกลัวและวิตกกังวล บรรยากาศเช่นนี้จะส่งเสริมการเรียนรู้ ผู้เรียนจะปฏิบัติกิจกรรมด้วยความตั้งใจโดยไม่รู้สึกรังเกียจ

3) บรรยากาศที่มีการยอมรับนับถือ (Respect) เป็นบรรยากาศที่ครูรู้สึกว่านักเรียนเป็นบุคคลสำคัญ มีคุณค่า และสามารถเรียนได้ อันส่งผลให้นักเรียนเกิดความเชื่อมั่นในตนเองและเกิดความยอมรับนับถือตนเอง

4) บรรยากาศที่มีความอบอุ่น (Warmth) เป็นบรรยากาศทางด้านจิตใจ ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในการเรียน การที่ครูมีความเข้าใจนักเรียน เป็นมิตร ยอมรับให้ความช่วยเหลือ จะทำให้นักเรียนเกิดความอบอุ่น สบายใจ รักครู รักโรงเรียน และรักการมาเรียน

5) บรรยากาศแห่งการควบคุม (Control) การควบคุมในที่นี้ หมายถึง การฝึกให้นักเรียนมีระเบียบวินัย มิใช่การควบคุม ไม่ให้มีอิสระ ครูต้องมีเทคนิคในการปกครองห้องเรียนและฝึกให้นักเรียนรู้จักใช้สิทธิหน้าที่ของตนเองอย่างมีขอบเขต

6) บรรยากาศแห่งความสำเร็จ (Success) เป็นบรรยากาศที่ผู้เรียนเกิดความรู้สึกประสบความสำเร็จในงานที่ทำ ซึ่งส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดีขึ้น ผู้สอนจึงควรพูดถึงสิ่งที่ผู้เรียนประสบความสำเร็จให้มากกว่า การพูดถึงความล้มเหลว เพราะการที่คนเราคำนึงถึง แต่สิ่งที่ล้มเหลวจะมีผลทำให้ความคาดหวังต่ำ ซึ่งไม่ส่งเสริมให้การเรียนรู้ดีขึ้น บรรยากาศทั้ง 6 ลักษณะนี้ มีผลต่อความสำเร็จของผู้สอนและความสำเร็จของผู้เรียน ผู้สอนควรสร้างให้เกิดในห้องเรียน

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าการจัดการห้องเรียนเพื่อส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ มี 6 ลักษณะคือบรรยากาศที่ท้าทาย บรรยากาศที่มีอิสระ บรรยากาศที่มีการยอมรับนับถือ บรรยากาศที่มีความอบอุ่น บรรยากาศแห่งการควบคุมและบรรยากาศแห่งความสำเร็จ

1.5 ลักษณะของห้องเรียนที่ดี

เพื่อให้การจัดห้องเรียนที่ถูกต้องตามหลักการ ผู้สอนควรได้ทราบถึงลักษณะของห้องเรียนที่ดีสรุปได้ดังนี้

- 1) ห้องเรียนที่ดีควรมีสีสันที่น่านดู สบายตา อากาศถ่ายเทได้ดี ถูกสุขลักษณะ
- 2) จัดโต๊ะเก้าอี้และสิ่งของที่อยู่ในห้องเรียนให้อำนวยความสะดวกการเรียนการสอน และกิจกรรมประเภทต่างๆ
- 3) ให้นักเรียนได้เรียนอย่างมีความสุข มีอิสระเสรีภาพ และมีวินัยในการดูแลตนเอง
- 4) ใช้ประโยชน์ห้องเรียนให้คุ้มค่า ครูอาจดัดแปลงให้เป็นห้องประชุม ห้องฉายภาพยนตร์และอื่น ๆ
- 5) จัดเตรียมห้องเรียนให้มีความพร้อมต่อการสอนในแต่ละครั้ง เช่น การทำงานกลุ่ม การสาธิตการแสดงบทบาทสมมติ
- 6) สร้างบรรยากาศให้อบอุ่น ให้ความเป็นกันเองกับผู้เรียน

จะเห็นว่าการจัดการบริหารห้องเรียนเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้เรียนเกิดความกระตือรือร้นในการเรียนและร่วมกิจกรรมต่างๆ โดยมีครูเป็นผู้วางแผนและกระบวนการส่งเสริมทั้งทางด้านกายภาพ จิตวิทยา และสังคม ซึ่งมนุษย์ทุกคนมีความต้องการพื้นฐานอย่างเป็นลำดับขั้น เริ่มตั้งแต่ขั้นความต้องการทางด้านร่างกาย ขั้นความต้องการความมั่นคง ขั้นความต้องการการยอมรับและยกย่องจากสังคมและขั้นความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ ทำให้ต้องการพัฒนาตนเองไปสู่ความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทำให้ครูต้องเป็นผู้ช่างสังเกตว่านักเรียนมีความต้องการพื้นฐานในระดับใด และพยายามช่วยเหลือตอบสนองความต้องการของนักเรียน ให้ความเป็นอิสระและเสรี รวมทั้งจัดบรรยากาศการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการเรียน เพื่อให้ นักเรียนเกิดการเรียนรู้และรู้จักตนเอง

2. ห้องเรียนที่มีคุณภาพ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน(สพฐ.) ได้พยายามนำแนวคิดเรื่อง “ห้องเรียนคุณภาพ” (The Complete Classroom/Quality Classroom) ซึ่ง เป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นให้สถานศึกษา บริหารจัดการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงคุณภาพในระดับปฏิบัติ คือ “ระดับห้องเรียน”(หมายถึง การจัดการเรียนการสอนระดับรายวิชา โดยครูผู้สอน รวมทั้ง การปฏิบัติการพัฒนาหรือส่งเสริมศักยภาพของนักเรียนโดยอาจารย์ประจำชั้น) โดยเชื่อว่า หากการจัดการเรียนการสอนระดับรายวิชา มีคุณภาพตามเกณฑ์ห้องเรียนคุณภาพ แล้ว สถานศึกษาแห่งนั้นก็อาจจะกลายเป็นสถานศึกษาที่มีคุณภาพหรือมีความเป็นเลิศ(Excellence School) ในที่สุด (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศุโขทัย เขต 1, 2558)

จุดเน้นสำคัญของแนวคิด “ห้องเรียนคุณภาพ” โดยสรุป เป็นดังนี้

- 1) มุ่งนำการเปลี่ยนแปลงสู่ห้องเรียน: จะต้องเปลี่ยน/ยกระดับคุณภาพของผู้เรียน ให้เห็นการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรม ชัดเจน
- 2) ให้ความสำคัญกับออกแบบการจัดการเรียนรู้อิง มาตรฐาน
- 3) วิจัยในห้องเรียน (CAR) ให้ความสำคัญกับการสร้างนวัตกรรมที่เหมาะสมกับธรรมชาติของผู้เรียนหรือเนื้อหาวิชา เพื่อยกระดับคุณภาพการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง
- 4) ใช้ ICT เพื่อการสอนและสนับสนุนการสอน
- 5) สร้างวินัยเชิงบวก (Positive Discipline): เน้นการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม หรือคุณลักษณะ ด้วยกระบวนการเสริมแรงเชิงบวก

หากพิจารณา ความเปลี่ยนแปลงระดับครูผู้สอน จะต้องมองเห็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ 4 ประการ คือ

- 1) Effective Syllabus: กำหนดหน่วยการเรียนรู้/หลักสูตรระดับรายวิชาที่มีประสิทธิภาพ
- 2) Effective Lesson Plan: จัดทำแผนการสอน/แผนจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ
- 3) Effective Teaching: จัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ใช้เทคนิคการสอนที่หลากหลาย สอดคล้องกับธรรมชาติของผู้เรียน จุดประสงค์การเรียนรู้ หรือ เนื้อหาสาระ
- 4) Effective Assessment: วัดและประเมินผลอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ความสำคัญกับการประเมินตามสภาพจริง

ภายใต้แนวคิด “ห้องเรียนคุณภาพ” ในปีการศึกษา 2552 ซึ่งจะมีการทดลองนำร่องการใช้หลักสูตรแกนกลาง พ.ศ.2551 ผมคิดว่า สถานศึกษาและครูทุกคนจะต้องผนวกแนวคิดนี้ เข้ากับการขับเคลื่อนหลักสูตร 2551 ซึ่งอาจพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

- 1) ครูผู้สอนทุกคน จะต้องมุ่งมั่น ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงคุณภาพในวิชาที่รับผิดชอบ คือ เพิ่มระดับเกรดเฉลี่ย และ ลด ค่าการกระจายหรือความแตกต่างระหว่างบุคคล พัฒนาให้นักเรียนมี

คุณลักษณะอันพึงประสงค์ 8 ประการ และมีสมรรถนะที่สำคัญ 5 ประการ (ครูประจำชั้น จะต้องเป็น เจ้าภาพหลัก ในการดูแล/ส่งเสริมพัฒนาการของเด็กในภาพรวม)

2) ให้ความสำคัญกับการออกแบบการเรียนรู้ที่อิงมาตรฐานชั้นปี หรือช่วงชั้น ตามที่หลักสูตร 2551 กำหนด

3) วิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ โดย ครูทุกคน ควรมีผลงานวิจัย หรืองานสร้างสรรค์

4) ใช้ ICT เพื่อการสอนและสนับสนุนการสอน ทั้ง การสืบค้นข้อมูล องค์ความรู้ การจัดทำ ฐานข้อมูลเพื่อการเรียนรู้ในระดับรายวิชา การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ผ่านจอภาพ หรือ การบริหารจัดการ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ผ่านจอภาพ

5) สร้างวินัยเชิงบวก (Positive Discipline) ควรมีการทดลองนำร่อง กระบวนการสร้าง วินัยเชิงบวก ที่เน้นการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม หรือคุณลักษณะอันพึงประสงค์ 8 ประการ สังเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูล Best Practice ในเรื่อง การสร้างวินัย หรือคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ที่เป็นรูปธรรม

จากการศึกษาห้องเรียนคุณภาพ เห็นได้ว่าการสนับสนุนให้ใช้ ICT เพื่อการเรียนการสอน

3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

3.1 ความหมายของการให้บริการ

สุนันท์ บุญวโรดม (2543) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของ กิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้เกิด ความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิต (2537) ได้ให้ความหมายของ บริการ (service) ว่าหมายถึง การปฏิบัติ การรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) ได้ให้ความหมายของ บริการ (service) ว่าคือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจใน การส่งมอบอันนั้น

จิราภรณ์ กนิษฐรัต (2535) ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” คือ สิ่งที่มีจำหน่ายใน ลักษณะของกิจกรรมต่างๆอาทิ การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ โดยมักจะไม่เห็นเป็น ตัวตน หากแต่จะมีสิ่งของมาประกอบการบริการดังกล่าว เพื่อให้เห็นเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

สมชาติ กิจยรรยง (2537) ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” หมายถึง กระบวนการ ของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวก และทำ ตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

เกศลินี กลั่นบุศย์ (2540) ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะกำหนดเงื่อนไขของการมารับบริการ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น

เอนก สุวรรณบัณฑิต (2548) Lehtinen ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม หนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใด หนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา พฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2541 : 116) กล่าวว่า งานบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

จากการศึกษาผู้วิจัยสรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้และอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ได้มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้มากมาย ดังเช่น

ชวงค์ ฉายะบุตร (2536) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการ ให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกว่าหลัก Package service ยึดการ ตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการ ให้บริการตามระเบียบแบบแผนและลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ

กุลธณ ธนาพงศ์ธร (2530) ยังได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่เหมาะสมไว้ดังนี้คือ

1) หลักความสอดคล้อง กับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่จะจัดให้ต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการ จัดให้แก่บุคลากรผู้ใด หรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้เพราะถ้าหากกระทำเช่นนั้นแล้ว จะไม่เกิด ประโยชน์สูงสุดในการให้ประโยชน์และบริการและไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้ประโยชน์และบริการนั้น จะต้องดำเนินการ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหาร

3) หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร กล่าวคือ ประเภทของ ประโยชน์และบริการที่จะจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุ นี้ก่อนที่จะจัดประโยชน์และบริการใด ๆ ให้ จึงควรมีการสำรวจหาความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร

ในองค์การเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วประโยชน์และบริการที่จัดให้จะสูญเปล่าหรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการได้

4) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่บุคลากรทุกคนในองค์การอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันไม่มีการเลือกปฏิบัติ หรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใด หรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างไปจากผู้อื่น หรือกลุ่มอื่นที่จะต้องไม่มีการกำหนดเงื่อนไขใด ๆ ที่จะทำให้เกิดความไม่เสมอภาคด้วย ไม่ว่าจะเป็นในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพทางสังคม ความเชื่อทางศาสนา หรือเรื่องอื่นใดก็ตาม

5) หลักความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์การหนึ่งจะรับประโยชน์และบริการใด ๆ ให้แก่บุคลากรนั้น องค์การจะต้องใช้จ่ายเงินจำนวนหนึ่งเพื่อดำเนินการดังกล่าวดังนั้นองค์การจะต้องคำนึงถึงความสามารถทางการเงินที่จะจ่ายให้ด้วย นอกจากนี้การจัดประโยชน์และบริการใด ๆ ให้นั้นจะต้องมีลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากร ในการช่วยตนเองได้ต่อไปในอนาคต มิใช่เป็นการจัดให้ความช่วยเหลือในลักษณะพึ่งพาอาศัยบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลาไม่รู้จักจบสิ้น

6) หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการใด ๆ ที่จะจัดให้มีขึ้นนั้นจะต้องสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากรต่างๆ ไม่มากนัก ทั้งไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากแก่บุคลากรขององค์การที่จะได้รับประโยชน์ และบริการนั้นๆ อีกด้วยเช่น กำหนดเงื่อนไขให้ผู้ที่จะขอรับประโยชน์ หรือบริการต้องเสียเงินค่าธรรมเนียมหรือออกเงินสมทบส่วนหนึ่ง เป็นต้น

จากการศึกษาผู้วิจัยสรุปได้ว่า แนวคิดการให้บริการที่เหมาะสม ควรมีหลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้งานห้องเรียนไอที คือแก้ไขปัญหาให้ใช้งานได้ถูกต้องและรวดเร็ว

3.3 เทคนิคการให้บริการที่ดี

ชำนาญ ภู่อี่ยม (2548) ได้กล่าวว่า การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE มีความหมายถึง คุณภาพของการให้บริการที่ดีดังนี้

S = SMILING & SYMPATHY ยิ้มแย้มแจ่มใสเห็นอกเห็นใจประชาชน

E = EARLY RESPONSE ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจมีต้องให้ประชาชนร้องขอ

R = RESPECTFUL แสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติประชาชน

V = VOLUNTARINESS MANNER ให้บริการด้วยความเต็มใจมีใจฝืนใจทำ

I = IMAGE ENHANCING การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและองค์กร

C = COURTESY กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = ENTHUSIASM มีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่าประชาชนคาดหวัง

จากการศึกษาเทคนิคให้บริการที่ดี จะทำให้มีคุณภาพการให้บริการ บริการ ห้องเรียนไอทีจะให้บริการด้วย รอยยิ้ม รวดเร็ว เต็มใจให้บริการ

4. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กันยารัตน์ ดัดพันธ์ (2551: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การออกแบบ สภาพแวดล้อมในห้องเรียนเสมือน สำหรับการเรียนแบบโครงการในระดับอุดมศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา วัตถุประสงค์หลักที่ 1. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการออกแบบ สภาพแวดล้อมในห้องเรียนเสมือน สำหรับการเรียนแบบโครงการ ในระดับอุดมศึกษา วัตถุประสงค์ รอง 1.1 เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อการออกแบบสภาพแวดล้อมในห้องเรียนเสมือนสำหรับการเรียน แบบโครงการ ในระดับอุดมศึกษา 1.2 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการออกแบบสภาพแวดล้อมใน ห้องเรียนเสมือนสำหรับ การเรียนแบบโครงการ ในระดับอุดมศึกษา วัตถุประสงค์หลักที่ 2. เพื่อ ออกแบบสภาพแวดล้อมในห้องเรียนเสมือน สำหรับการเรียน แบบโครงการในระดับอุดมศึกษา 2.1 เพื่อออกแบบสภาพแวดล้อมในห้องเรียนเสมือน สำหรับการเรียนแบบโครงการในระดับอุดมศึกษา 2.2 เพื่อนำเสนอรูปแบบสภาพแวดล้อมในห้องเรียนเสมือน สำหรับการเรียนแบบโครงการ โดย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชา 412 102 การรู้สารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2550 โดยสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า 1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับการเรียนแบบโครงการใน ระดับอุดม ศึกษา แบ่งได้เป็น 4 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ 1.1 ปัจจัยเกี่ยวกับการเรียนการสอนและการ ออกแบบการเรียนการสอน มี 9 ปัจจัยย่อย ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการออกแบบปฏิสัมพันธ์, การ ออกแบบหน้าจอ, การออกแบบเนื้อหา, การออกแบบความสามารถในการใช้งาน, ความสามารถในการ เข้าถึง, คุณภาพของผลป้อนกลับ, ประสิทธิภาพของผู้สอน, การประเมินผล, และการออกแบบ กิจกรรมการเรียน 1.2 ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและชุมชนของผู้เรียน มีทั้งหมด 9 ปัจจัยย่อย ได้แก่ เครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร, การ สนับสนุนผู้เรียนออนไลน์, แหล่งการเรียนรู้, การคงอยู่ของผู้สอนในห้องเรียนเสมือน, คุณภาพของ เทคโนโลยี, การปฐมนิเทศการเรียนในห้องเรียนเสมือน, ความสามารถในการเข้าถึงอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์, ปฏิสัมพันธ์ทางบวกระหว่างผู้สอนและผู้เรียน, และการเสริมศักยภาพ 1.3 ปัจจัย เกี่ยวกับพลวัตของกลุ่มและปฏิสัมพันธ์ของเพื่อน มีทั้งหมด 3 ปัจจัยย่อย ได้แก่ ความเข้มแข็งของ สมาชิกในกลุ่ม, ความชัดเจนของงานที่ได้รับมอบหมาย, และ ความสามารถของผู้นำของกลุ่ม 1.4 ปัจจัยเกี่ยวกับขนาดของกลุ่ม 2.จำนวนสมาชิกในกลุ่มขนาดกลางมีค่าเฉลี่ยผลการสัมฤทธิ์ทางการ เรียนหลังเรียนใน ห้องเรียนเสมือน สูงกว่ากลุ่มขนาดเล็ก และกลุ่มขนาดใหญ่3. ปัจจัยด้านพลวัตของ

กลุ่มและปฏิสัมพันธ์ของเพื่อนสมาชิกในกลุ่มมีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทักษะการเรียนรู้เป็นทีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

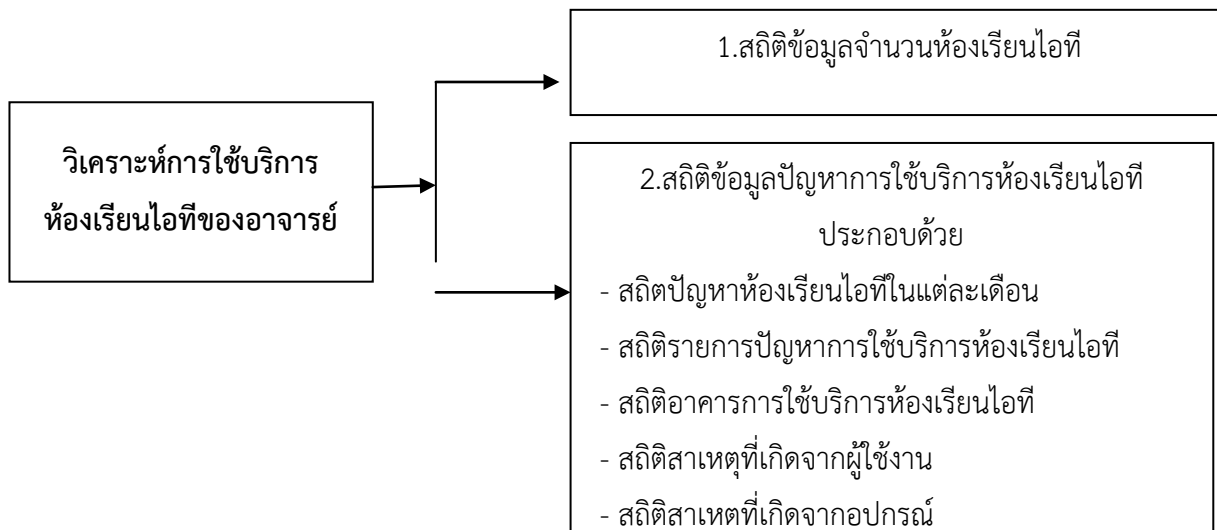
พระครูสมุห์ไกรยสิทธิ์ ฐานโกสโล (2549: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทของผู้บริหารและครูอาจารย์ในการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาบทบาทของผู้บริหารและครูอาจารย์ในการจัดการสิ่งแวดล้อม (2) เพื่อเปรียบเทียบบทบาทของผู้บริหารและครูอาจารย์ในการจัดการสิ่งแวดล้อม (3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารและครูอาจารย์ในการจัดการสิ่งแวดล้อม ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมของโรงเรียน ด้านการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรของโรงเรียน ด้านการจัดกิจกรรมรณรงค์และรักษาสิ่งแวดล้อมของโรงเรียน ด้านการบริหารงานสิ่งแวดล้อมของโรงเรียน และด้านการร่วมมือระหว่างโรงเรียนกับชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม ประชากรที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริหารและครูอาจารย์ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม ในโรงเรียนที่เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล จนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนต้น สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสาคร จำนวน 582 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการศึกษา พบว่า บทบาทของผู้บริหารและครูอาจารย์ในการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงเรียน ทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมของโรงเรียน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าพันธภาพระหว่างบุคลากรของโรงเรียน ด้านการจัดกิจกรรมรณรงค์และรักษาสิ่งแวดล้อมของโรงเรียน ด้านการบริหารงานสิ่งแวดล้อมของโรงเรียน และด้านความร่วมมือระหว่างโรงเรียนกับชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนความคิดเห็นของผู้บริหารและครูอาจารย์ในการจัดการสิ่งแวดล้อมทั้ง 5 ด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันทั้งโดยภาพรวม

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดจากการศึกษาการวิเคราะห์การใช้บริการห้องเรียนไอทีของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มีกรอบแนวคิด ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง เรื่อง การวิเคราะห์การใช้บริการห้องเรียนไอทีของอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ประจำปี 2558 ซึ่งเป็นวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยจะมีขั้นตอนการดำเนินงานการวิจัย ดังนี้

1. กำหนดแหล่งข้อมูลในการวิจัย

แหล่งข้อมูลได้แก่

1. บันทึกข้อมูลการแจ้งปัญหาการใช้บริการห้องเรียนไอที
2. ผู้เข้าร่วมโครงการ ได้แก่ อาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบบันทึกข้อมูล

1. สถิติข้อมูลจำนวนห้องเรียนไอที

2. สถิติข้อมูลปัญหาการใช้บริการห้องเรียน ไอที ประกอบด้วย สถิติปัญหาห้องเรียนไอทีในแต่ละเดือน, สถิติรายการปัญหาการใช้บริการห้องเรียนไอที, สถิติอาคารการใช้บริการห้องเรียนไอที, สถิติสาเหตุเกิดจากผู้ใช้งาน, สถิติสาเหตุเกิดจากอุปกรณ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล คือเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลค่าสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย จากแบบบันทึกข้อมูลโดย

3.1 สถิติข้อมูลจำนวนห้องเรียนไอที ดังตาราง 1

สถานที่	อาคาร	จำนวนห้องเรียนไอที
ส่วนวังจันทร์		
รวม		
ส่วนทะเลแก้ว		
รวม		
รวมทั้งหมด		

ตาราง 1 แสดงสถิติข้อมูลจำนวนห้องเรียนไอที

3.2 สถิติข้อมูลปัญหาการใช้บริการห้องเรียนไอที ประกอบด้วย สถิติปัญหาห้องเรียนไอทีในแต่ละเดือน, สถิติรายการปัญหาการใช้บริการห้องเรียนไอที, สถิติอาคารการใช้บริการห้องเรียนไอที, สถิติสาเหตุเกิดจากผู้ใช้งาน, สถิติสาเหตุเกิดจากอุปกรณ์

3.2.1 สถิติปัญหาห้องเรียนไอทีในแต่ละเดือน ดังตาราง 2

ลำดับ	เดือน	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
1	มกราคม		
2	กุมภาพันธ์		
3	มีนาคม		

4	เมษายน		
5	พฤษภาคม		
6	มิถุนายน		
7	กรกฎาคม		
8	สิงหาคม		
9	กันยายน		
10	ตุลาคม		
11	พฤศจิกายน		
12	ธันวาคม		
รวมทั้งหมด			

ตาราง 2 สถิติปัญหาห้องเรียนไอทีในแต่ละเดือน

3.2.2 สถิติรายการปัญหาการใช้บริการห้องเรียนไอที ดังตาราง 3

ลำดับ	รายการปัญหาการใช้บริการห้องเรียนไอที	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
รวมทั้งหมด			

ตาราง 3 สถิติรายการปัญหาการใช้บริการห้องเรียนไอที

3.2.3 สถิติอาคารการใช้บริการห้องเรียนไอที ดังตาราง 4

ลำดับ	อาคาร	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ

รวมทั้งหมด			

ตาราง 4 สถิติอาคารการใช้บริการห้องเรียนไอที

3.2.4 สถิติสาเหตุเกิดจากผู้ใช้งาน ดังตาราง 5

ลำดับ	รายการปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้งาน	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
รวมทั้งหมด			

ตาราง 5 สถิติสาเหตุเกิดจากผู้ใช้งาน

3.2.5 สถิติสาเหตุเกิดจากอุปกรณ์ ดังตาราง 6

ลำดับ	รายการปัญหาที่เกิดจากอุปกรณ์	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
รวมทั้งหมด			

ตาราง 6 สถิติสาเหตุเกิดจากอุปกรณ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 วิเคราะห์แบบบันทึกข้อมูล ได้แก่ สถิติข้อมูลจำนวนห้องเรียนไอที, สถิติข้อมูลปัญหาการใช้บริการห้องเรียนไอที ประกอบด้วย สถิติปัญหาห้องเรียนไอทีในแต่ละเดือน, สถิติรายการปัญหาการใช้บริการห้องเรียนไอที, สถิติอาคารการใช้บริการห้องเรียนไอที, สถิติสาเหตุเกิดจากผู้ใช้งาน, สถิติสาเหตุเกิดจากอุปกรณ์

4.2 ตรวจสอบข้อมูลที่ถูกต้องแล้วประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นหัวข้อต่างๆ

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การใช้บริการห้องเรียนไอทีของอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ประจำปี 2558

1. ค่าร้อยละ (Percentage) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	f	แทน	ความถี่หรือจำนวนข้อมูลที่ต้องการหารร้อยละ
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนคนทั้งหมดในกลุ่มเป้าหมาย

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การวิเคราะห์การใช้บริการห้องเรียนไอทีของอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม ประจำปี 2558 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจและวิเคราะห์การใช้บริการห้องเรียนไอทีของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมโดยใช้แบบบันทึกข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบบันทึกข้อมูล

1.1 สถิติข้อมูลจำนวนห้องเรียนไอที ดังตารางที่ 7

สถานที่	อาคาร	จำนวนห้องเรียนไอที
ส่วนวังจันทร์	อาคาร 2	4
	อาคาร 5	6
	อาคาร 6	2
รวม		12
ส่วนทะเลแก้ว	1. อาคารเฉลิมพระเกียรติ	23
	2. อาคารมหาวชิราลงกรณ์	21
	3. อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์	20
	4. อาคารคณะวิทยาการจัดการ	15
	5. อาคารทีปวิษณุ	14
	6. อาคารเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	8
	7.อาคารปกเกล้า	4
	7. อาคารการศึกษาพิเศษ	3
8. อาคารเทคโนโลยีเกษตรและอาหาร	2	
รวม		110
รวมทั้งหมด		122

ตารางที่ 7 สถิติข้อมูลจำนวนห้องเรียนไอที

จากตารางที่ 7 พบว่า สถิติข้อมูลจำนวนห้องเรียนไอที จำนวนทั้งหมด 122 ห้อง แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) ส่วนวังจันทร์ มีจำนวน 12 ห้อง 2) ส่วนทะเลแก้ว มีจำนวน 110 ห้อง

1.2 สถิติข้อมูลปัญหาการใช้บริการห้องเรียนไอที ประกอบด้วย สถิติปัญหาห้องเรียนไอทีในแต่ละเดือน, สถิติรายการปัญหาการใช้บริการห้องเรียนไอที, สถิติอาคารการใช้บริการห้องเรียนไอที, สถิติสาเหตุเกิดจากผู้ใช้งาน, สถิติสาเหตุเกิดจากอุปกรณ์ ดังตารางที่ 8-12 ดังนี้

1.2.1 สถิติปัญหาห้องเรียนไอทีในแต่ละเดือน ดังตารางที่ 8

ลำดับ	เดือน	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
1	มกราคม	39	10.29
2	กุมภาพันธ์	46	12.14
3	มีนาคม	24	6.33
4	เมษายน	25	6.60
5	พฤษภาคม	10	2.64
6	มิถุนายน	0	0.00
7	กรกฎาคม	10	2.64
8	สิงหาคม	79	20.84
9	กันยายน	65	17.15
10	ตุลาคม	33	8.71
11	พฤศจิกายน	43	11.35
12	ธันวาคม	5	1.32
รวมทั้งหมด		379	100

ตารางที่ 8 สถิติปัญหาห้องเรียนไอทีในแต่ละเดือน

จากตารางที่ 8 พบว่า สถิติปัญหาห้องเรียนไอทีในแต่ละเดือน สถิติเดือนสิงหาคมมี ด้รับการแจ้งปัญหามากที่สุด จำนวน 79 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.84 รองลงมาคือเดือนกันยายน จำนวน 65 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.15 เดือนกุมภาพันธ์ จำนวน 46 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.14 เดือนพฤศจิกายน จำนวน 43 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.35 เดือนมกราคม จำนวน 39 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.29 เดือนตุลาคม จำนวน 33 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.71 เดือนเมษายน จำนวน 25 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.60 เดือนมีนาคม จำนวน 24 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.33 เดือนพฤษภาคมและเดือนกรกฎาคม จำนวน 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.64 และเดือนธันวาคม จำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.32 ตามลำดับ จากข้อมูลเห็นได้ว่าในเดือนสิงหาคม มีจำนวนปัญหารับแจ้งปัญหาเข้ามามากที่สุด เนื่องจากเป็นช่วงเปิดเทอม อาจารย์ผู้สอนอาจยังไม่คุ้นเคยกับการใช้อุปกรณ์ และช่วงเดือนมิถุนายนเป็นช่วงปิดเทอม ไม่มีการใช้ห้องเรียนจึงไม่มีการรับแจ้งปัญหาเข้ามา

1.2.2 สถิติรายการปัญหาการใช้บริการห้องเรียนไอที ดังตารางที่ 9

ลำดับ	รายการปัญหาการใช้บริการห้องเรียนไอที	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
1	เครื่องคอมพิวเตอร์เปิดใช้งานไม่ได้	96	25.3
2	ไมโครโฟน/เครื่องเสียงไม่ดัง	83	21.9
3	ปัญหาเกี่ยวกับโปรเจคเตอร์	83	21.9
4	อินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้	44	11.6
5	แฟรกดไรด์เปิดไฟล์งานไม่ได้	16	4.2
6	ปัญหาเกี่ยวกับการต่อเน็ตบูค	9	2.4
7	อุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุด	7	1.8
8	เปิดใช้งานโปรแกรมในเครื่องคอมไม่ได้	5	1.3
9	ไฟฟ้าในห้องไม่ทำงาน	5	1.3
10	Google chrome เปิดใช้งานไม่ได้	5	1.3
11	เครื่องปรับอากาศไม่ทำงาน	5	1.3
12	โทรศัพท์ในห้องเรียนใช้งานไม่ได้	5	1.3
13	รางปลั๊กไฟฟ้าเสีย	3	0.8
14	เครื่องคอมพิวเตอร์โดนไวรัส	2	0.5
15	พัดลมใช้งานไม่ได้	2	0.5

16	เครื่องฉายทึบแสงใช้งานไม่ได้	2	0.5
17	อุปกรณ์ในห้องเรียนหาย	2	0.5
18	กล่องสลับสัญญาณไม่ทำงาน	2	0.5
19	ถาดใส่แผ่นCDเสีย	1	0.3
20	ขออุปกรณ์ห้องเรียนไอทีเพิ่มเติม	1	0.3
21	ลบการตั้งค่ารหัส ID การเข้าใช้งาน	1	0.3
รวมทั้งหมด		379	100

ตารางที่ 9 สถิติรายการปัญหาการใช้บริการห้องเรียนไอที

จากตารางที่ 9 พบว่า สถิติรายการปัญหาการใช้บริการห้องเรียนไอที มีจำนวน 379 ครั้ง สถิติเครื่องคอมพิวเตอร์เปิดใช้งานไม่ได้ ได้รับการแจ้งปัญหามากที่สุด จำนวน 96 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.30 รองลงมาคือปัญหาไมโครโฟน/เครื่องเสียงไม่ดังและปัญหาเกี่ยวกับโปรเจคเตอร์ จำนวน 83 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.9 อินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้ จำนวน 44 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.6 แพรกไดร์เปิดไฟล์งานไม่ได้ จำนวน 16 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.20 ปัญหาเกี่ยวกับการต่อโน้ตบุ๊ก จำนวน 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.40 อุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุด จำนวน 7 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.80 เปิดใช้งานโปรแกรมในเครื่องคอมไม่ได้ ปัญหาGoogle chrome เปิดใช้งานไม่ได้ ปัญหาเครื่องปรับอากาศไม่ทำงานและปัญหาโทรศัพท์ในห้องเรียนใช้งานไม่ได้ จำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.30 ไฟฟ้าในห้องไม่ทำงานปัญหาละจำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.3 รางปลั๊กไฟฟ้าเสียจำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.80 เครื่องคอมพิวเตอร์โดนไวรัส พัดลมใช้งานไม่ได้ เครื่องฉายทึบแสงใช้งานไม่ได้ อุปกรณ์ในห้องเรียนหาย และกล่องสลับสัญญาณไม่ทำงาน ปัญหาละจำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.50 และปัญหาถาดใส่แผ่นCDเสีย ขออุปกรณ์ห้องเรียนไอทีเพิ่มเติม ลบการตั้งค่ารหัส ID การเข้าใช้งาน ปัญหาละจำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

จากข้อมูลเห็นได้ว่าในปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์เปิดใช้งานไม่ได้ มีจำนวนปัญหาที่รับแจ้งปัญหาเข้ามามากที่สุดเนื่องจากคอมพิวเตอร์ อาจารย์ผู้สอนอาจยังไม่คุ้นเคยกับการใช้อุปกรณ์ และช่วงเดือนมิถุนายนเป็นช่วงปิดเทอม ไม่มีการใช้ห้องเรียนจึงไม่มีการรับแจ้งปัญหาเข้ามา

1.2.3 สถิติอาคารการใช้บริการห้องเรียนไอที ดังตารางที่ 10

ลำดับ	อาคาร	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
1	อาคารทีปวิษณุ	77	20.32
2	อาคารเฉลิมพระเกียรติ	112	29.55
3	อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์	113	29.82
4	อาคารมหาวชิราลงกรณ์	73	19.26
5	อาคารอื่นๆ	4	1.06
รวมทั้งหมด		187	100

ตารางที่ 10 สถิติอาคารการใช้บริการห้องเรียนไอที

จากตารางที่ 10 พบว่า สถิติอาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ ที่ได้รับการแจ้งปัญหามากที่สุด จำนวน 113 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.82 รองลงมาคืออาคารเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 112 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.55 อาคารทีปวิษณุ จำนวน 77 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.32 อาคารมหาวชิราลงกรณ์ จำนวน 73 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.26 และอาคารอื่นๆ จำนวน 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.06

จากข้อมูลเห็นได้ว่าอาคารที่มีปัญหามากที่สุดคืออาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ และอาคารเฉลิมพระเกียรติ เนื่องจากมีจำนวนห้องเรียนไอทีมากและมีการใช้งานห้องเรียนไอทีเป็นประจำจึงมีสถิติการแจ้งปัญหาห้องเรียนไอทีเป็นจำนวนมาก

1.2.4 สถิติสาเหตุเกิดจากผู้ใช้งานจำนวน 192 ครั้ง ดังตารางที่ 11

ลำดับ	รายการปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้งาน	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
1	อาคารทีปวิษณุ	42	21.88
2	อาคารเฉลิมพระเกียรติ	51	26.56
3	อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์	54	28.13
4	อาคารมหาวชิราลงกรณ์	43	22.40
5	อาคารอื่นๆ	2	1.04
รวมทั้งหมด		192	100

ตารางที่ 11 สถิติสาเหตุเกิดจากผู้ใช้งาน

จากตารางที่ 11 พบว่า สาเหตุเกิดจากผู้ใช้งาน มีจำนวน 192 ครั้ง แบ่งสถิติตามอาคารที่เกิดปัญหาจากผู้ใช้งาน อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์มีสาเหตุจากผู้ใช้งานมากที่สุดจำนวน 54 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.10 รองลงมาคืออาคารเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 51 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.56 อาคารมหาวชิราลงกรณ์ จำนวน 43 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.40 อาคารที่ปวิษฐ์ จำนวน 42 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.88 และอาคารอื่นๆ จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.04

จากข้อมูลเห็นได้ว่าอาคารที่มีปัญหาเกิดจากผู้ใช้งานเนื่องจากไม่ปฏิบัติตามคู่มือการใช้งาน และอีกเหตุผล คือ พบว่าสาเหตุที่เครื่องช้าเป็นดังนี้ 1) ผู้ใช้เล่น internet บ่อย เข้าไปสารพัดเว็บคลิก link ไปเรื่อยๆ ไปคลิก accept บ่อยๆ โดยไม่ทันดูว่ารับอะไรเข้ามา ผลก็คือมีสารพัดโปรแกรมที่ไม่จำเป็นรวมทั้ง worm, spyware, trojan จาก internet ถูกติดตั้งลงมาในเครื่อง เวลาเปิดเครื่องต่อครั้ง จะต้องรอนานมาก เพราะกว่าจะโหลดโปรแกรมขึ้นมาจนครบ 2) ผู้ใช้ชอบลงโปรแกรมใหม่ มีทั้ง skype, messenger, internet toolbar, google update, โปรแกรมของ Black Berry, โปรแกรมของกล้องดิจิตอล, โปรแกรมของสแกนเนอร์, โปรแกรมไดรเวอร์ของเครื่องพิมพ์ ผลก็คือเปิดเครื่องต่อครั้ง จะโหลดโปรแกรมเหล่านี้นานมากๆ รอเกือบ 10 นาที windows ก็ยังบูทไม่เสร็จ 3) Windows ไม่ได้ลงใหม่มาเป็นปีๆ แล้วมีขยะเพียบ กรณีนี้แค่ลง windows ใหม่เครื่องก็ทำงานเร็วเหมือนใหม่ ปกติเครื่องที่ใช้ windows ไปนานๆ จะค่อยๆ ช้าลงเรื่อยๆ จนในที่สุดต้องลง windows ใหม่ก็จะหาวิธีแก้ คือไล่ลบโปรแกรมที่ไม่จำเป็น กำจัดไวรัส worm spyware ออกให้หมด บางครั้งเครื่องเลอะมากลง windows ใหม่จะง่ายกว่า หลังจากทำเสร็จแล้วพบว่าเครื่องกลับมาทำงานเร็วจนเป็นที่พอใจของผู้ใช้โดยไม่ต้องซื้อใหม่ ก็จะช่วยยืดอายุการใช้งานเครื่องออกไปได้เป็น 4-5 ปี ได้

โปรแกรมส่วนใหญ่ที่อาจารย์ใช้กันก็มี Word, Excel, Power point, Email (Outlook/Lotus Notes) ส่วน OS หลักๆ ที่ใช้กันก็ Windows XP ซึ่งโปรแกรมเหล่านี้ทำงานกับเครื่องอายุ 4-5 ปี ได้สบาย ขอแต่ให้มี memory สัก 1-2 กิกะไบต์ windows XP ก็ทำงานได้อย่างราบรื่นแล้ว ไม่ต้องรีบ upgrade ไปหา Windows Vista (ที่ไม่ประสบความสำเร็จเท่าไรนัก ไมโครซอฟท์ก็ออกมายอมรับเอง) หรือเปลี่ยนไปใช้ Windows 7 ให้เปลืองเงิน เพราะในแง่ของเทคโนโลยีแล้ว Windows XP ก็มีความสามารถที่พอตัว แน่แน่นอนว่า Windows 7 มีลูกเล่นที่เหนือกว่ามาก แต่มันคุ้มค่าที่จะต้องไล่เครื่องเก่ามากออกไป และลงทุนซื้อเครื่องใหม่มาหรือไม่

1.2.4 สถิติสาเหตุเกิดจากอุปกรณ์ จำนวน 187 ครั้งดังตาราง 12

ลำดับ	รายการปัญหาที่เกิดจากอุปกรณ์	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
1	อาคารที่ปวิษญ์	35	18.72
2	อาคารเฉลิมพระเกียรติ	61	32.62
3	อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์	59	31.55
4	อาคารมหาวชิราลงกรณ์	30	16.04
5	อาคารอื่นๆ	2	1.07
รวมทั้งหมด		187	100

ตาราง 12 สถิติสาเหตุเกิดจากอุปกรณ์

จากตารางที่ 12 พบว่า สาเหตุเกิดจากอุปกรณ์ มีจำนวน 187 ครั้ง แบ่งสถิติตามอาคารที่เกิดปัญหาจากอุปกรณ์ อาคารเฉลิมพระเกียรติ มีสาเหตุจากอุปกรณ์มากที่สุดจำนวน 61 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.62 รองลงมาคืออาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์จำนวน 59 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 31.55 อาคารอาคารที่ปวิษญ์ จำนวน 35 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.72 มหาวชิราลงกรณ์ จำนวน 30 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.04 และอาคารอื่นๆ จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.07

จากข้อมูลเห็นได้ว่าอาคารที่มีปัญหาจากอุปกรณ์มากที่สุดคืออาคารเฉลิมพระเกียรติ เนื่องจากอุปกรณ์ไอทีเก่ามีอายุการใช้งานมาก อายุการใช้งานคอมพิวเตอร์ ไม่เกิน 5 ปี ถ้าถามว่าประโยชน์จากการเพิ่มอายุใช้งานจาก 3 เป็น 4 ปี มีแค่ไหน คิดคร่าวๆ คือคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ 1 ชุด พร้อมจอ ราคาประมาณ 39,000 บาท ถ้าใช้ 3 ปีก็มีค่าเสื่อมราคาปีละ 13,000 บาท พอขยายการใช้งานเป็น 4 ปี มหาลัยจะไม่มีค่าเสื่อมราคาในปีที่ 4 เพราะตัดค่าเสื่อมหมดไปตั้งแต่ 3 ปีแรกแล้ว เท่ากับประหยัดเงินไป 13,000 บาท ในปีที่ 4 ถ้ามหาลัยซึ่งมีคอมพิวเตอร์ 200-300 เครื่อง จะประหยัดเงินไป ปีละ 2.6 - 3.9 ล้านบาท ในแต่ละปี จะทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย ที่สำคัญคือยังช่วยลดจำนวนขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่มีมากขึ้นทุกวันอีกด้วย ในการเพิ่มอายุการใช้งานเป็น 4 ปี ฝ่าย IT ก็ต้องทำงานมากขึ้น เพราะต้องมีการลง windows ใหม่เพื่อให้เครื่องกลับมาทำงานได้เร็ว เครื่องบางส่วนอาจมีปัญหา hardware พังบ้างก็ต้องซ่อมไปตามอาคาร แต่ก็มีจำนวนไม่มากนัก ถ้าเครื่องเสียมากซ่อมไม่คุ้มก็ต้องเปลี่ยนใหม่ สุดท้ายแล้วอายุการใช้งานคอมพิวเตอร์ยังงั่ก้อย่าให้เกิน 5 ปี

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาการวิเคราะห์การใช้บริการห้องเรียนไอทีของอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ประจำปี 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อสำรวจและวิเคราะห์การใช้บริการห้องเรียนไอทีของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล
2. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการศึกษาการวิเคราะห์การใช้บริการห้องเรียนไอทีของอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ประจำปี 2558 สรุปจากแบบบันทึกข้อมูล ข้อมูลจำนวนห้องเรียนไอที จำนวนทั้งหมด 122 ห้อง แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) ส่วนวังจันทน์ มีจำนวน 12 ห้อง 2) ส่วนทะเลแก้ว มีจำนวน 110 ห้อง

จากผลการวิจัยสถิติข้อมูลปัญหาการใช้บริการห้องเรียนไอที ประกอบด้วย สถิติปัญหาห้องเรียนไอทีในแต่ละเดือน, สถิติรายการปัญหาการใช้บริการห้องเรียนไอที, สถิติอาคารการใช้บริการห้องเรียนไอที, สถิติสาเหตุเกิดจากผู้ใช้งาน, สถิติสาเหตุเกิดจากอุปกรณ์

ด้านสถิติปัญหาห้องเรียนไอทีในแต่ละเดือน สถิติเดือนสิงหาคมมี ได้รับการแจ้งปัญหามากที่สุด จำนวน 79 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.84 รองลงมาคือเดือนกันยายน จำนวน 65 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.15 เดือนกุมภาพันธ์ จำนวน 46 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.14 เดือนพฤศจิกายน จำนวน 43 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.35 เดือนมกราคม จำนวน 39 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.29 เดือนตุลาคม จำนวน 33 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.71 เดือนเมษายน จำนวน 25 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.60 เดือนมีนาคม จำนวน 24 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.33 เดือนพฤษภาคมและเดือนกรกฎาคม จำนวน 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.64 และเดือนธันวาคม จำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.32 ตามลำดับ จากข้อมูลเห็นได้ว่าในเดือนสิงหาคม มีจำนวนปัญหาที่แจ้งปัญหาเข้ามามากที่สุดเนื่องจากเป็นช่วงเปิดเทอม อาจารย์ผู้สอนอาจยังไม่คุ้นเคยกับการใช้อุปกรณ์ และช่วงเดือนมิถุนายนเป็นช่วงปิดเทอม ไม่มีการใช้ห้องเรียนจึงไม่มีการแจ้งปัญหาเข้ามา

ด้านสถิติรายการปัญหาการใช้บริการห้องเรียนไอที มีจำนวน 379 ครั้ง สถิติเครื่องคอมพิวเตอร์เปิดใช้งานไม่ได้ ได้รับการแจ้งปัญหามากที่สุด จำนวน 96 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.30 รองลงมาคือปัญหาไมโครโฟน/เครื่องเสียงไม่ดังและปัญหาเกี่ยวกับโปรเจคเตอร์ จำนวน 83 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.9 อินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้ จำนวน 44 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.6 แฟร็กไดร์เปิดไฟล์

งานไม่ได้ จำนวน 16 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.20 ปัญหาเกี่ยวกับการต่อเน็ตบู้ค จำนวน 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.40 อุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุด จำนวน 7 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.80 เปิดใช้งานโปรแกรมในเครื่องคอมไม่ได้ ปัญหาGoogle chrome เปิดใช้งานไม่ได้ ปัญหาเครื่องปรับอากาศไม่ทำงานและปัญหาโทรศัพท์ในห้องเรียนใช้งานไม่ได้ จำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.30 ไฟฟ้าในห้องไม่ทำงานปัญหาละจำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.3 รางปลั๊กไฟฟ้าเสียจำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.80 เครื่องคอมพิวเตอร์โดนไวรัส พัดลมใช้งานไม่ได้ เครื่องฉายที่บแสงใช้งานไม่ได้ อุปกรณ์ในห้องเรียนหาย และกล่องสลับสัญญาณไม่ทำงาน ปัญหาละจำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.50 และปัญหาถอดใส่แผ่นCDเสีย ขออุปกรณ์ห้องเรียนไอทีเพิ่มเติม ลบการตั้งค่ารหัส ID การเข้าใช้งาน ปัญหาละจำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

ด้านสถิติอาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ ที่ได้รับการแจ้งปัญหามากที่สุด จำนวน 113 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.82 รองลงมาคืออาคารเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 112 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.55 อาคารที่ปวิชญ์ จำนวน 77 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.32 อาคารมหาวชิราลงกรณ์ จำนวน 73 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.26 และอาคารอื่นๆ จำนวน 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.06

ด้านสาเหตุเกิดจากผู้ใช้งาน มีจำนวน 192 ครั้ง แบ่งสถิติตามอาคารที่เกิดปัญหาจากผู้ใช้งาน อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์มีสาเหตุจากผู้ใช้งานมากที่สุดจำนวน 54 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.10 รองลงมาคืออาคารเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 51 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.56 อาคารมหาวชิราลงกรณ์ จำนวน 43 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.40 อาคารที่ปวิชญ์ จำนวน 42 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.88 และอาคารอื่นๆ จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.04

ด้านสาเหตุเกิดจากอุปกรณ์ มีจำนวน 187 ครั้ง แบ่งสถิติตามอาคารที่เกิดปัญหาจากอุปกรณ์ อาคารเฉลิมพระเกียรติ มีสาเหตุจากอุปกรณ์มากที่สุดจำนวน 61 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.62 รองลงมาคืออาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์จำนวน 59 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 31.55 อาคารอาคารที่ปวิชญ์ จำนวน 35 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.72 มหาวชิราลงกรณ์ จำนวน 30 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.04 และอาคารอื่นๆ จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.07

2. ข้อเสนอแนะ

2.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์การใช้บริการห้องเรียนไอทีของอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ประจำปี 2558 เป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการห้องเรียนไอที ปัญหาที่พบทำให้ทราบว่าต้องปรับปรุงอะไรเพิ่มเติม และเร่งปรับปรุงแก้ไขต่อไป

2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้งานวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง การวิเคราะห์การใช้บริการห้องเรียนไอทีของอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ประจำปี 2558 นี้ จะได้มีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง ควรมีการทำวิจัยในด้านอื่นๆ ด้วย เช่น

2.2.1 ควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ศึกษาเพิ่มเติมต่อยอดในเรื่องการพัฒนาห้องเรียนไอทีให้มีประสิทธิภาพในการเรียน

2.2.2 ควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์การใช้บริการห้องเรียนไอทีของอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มาใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับงบประมาณในการซ่อมบำรุงห้องเรียนไอที

เอกสารอ้างอิง

- กันยารัตน์ ดัดพันธ์ .(2551).การออกแบบสภาพแวดล้อมในห้องเรียนเสมือน สำหรับการเรียนแบบ
 โครงการในระดับอุดมศึกษา.คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530) .ประโยชน์และบริการ.เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลสาขา
 วิทยาการ.(พิมพ์ครั้งที่ 7).นนทบุรี:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เกศินี กลั่นบุศย์. (2540). ความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขต
 กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิราภรณ์ กนิษฐรัตน์ (2535) . การบริการสารสนเทศผ่านโฆษณาโทรทัศน์. กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย.
- ชำนาญ ภูเอี่ยม.(2548).Service Mind CEO.กรุงเทพฯ: ซี.พี.บุ๊ก สแตนดาร์ด.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรและแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการ
 ปกครอง. วารสารเทศาภิบาล.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 7).กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- ปทุมารีย์ ธรรมราชิกา.(2551). โครงการวิจัยการพัฒนาสื่อการเรียนการสอนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.
 เข้าถึงได้จากhttp://www.ipecp.ac.th/ipecp/cgi-bin/comp_app/Program/

unit1/p2.html.(วันที่ค้นข้อมูล: วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2559).

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิต (2537).กรุงเทพฯ:อักษรเจริญทัศน์.

พระครูสมุห์ไกรยสิทธิ์ ฐานโกสโล.(2549).บทบาทของผู้บริหารและครูอาจารย์ในการจัดการ
สิ่งแวดล้อมของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสาคร.กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ราชภัฏพิบูลสงคราม, มหาวิทยาลัย. (2559). รายงานประจำปี 2558 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ.
พิษณุโลก:มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) .คุณภาพในงานบริการ.กรุงเทพฯ:บริษัทประชาชนจำกัด.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สมชาติ กิจยรรยง. (2537). เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ด
ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

สันติ บุญภิรมย์.(2557).การบริหารจัดการในห้องเรียน = Classroom management. กรุงเทพฯ :
ทริปเพิ้ล.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต 1.(2558).คู่มือและแนวทางการพัฒนา
ห้องเรียนคุณภาพ.สุโขทัย.

สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2541). หลักการตลาด. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ประกายพริก.

สุนันท์ บุญวโรดม.(2543). การปรับเปลี่ยนของธนาคารไทยพาณิชย์ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ
กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2556). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

เอนก สุวรรณบัณฑิต.(2548). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เพรส แอนด์ ดีไซน์.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อห้องเรียนไอทีตามอาคารต่างๆ

ส่วนทะเลแก้ว

ห้องเรียนไอทีอาคารเฉลิมพระเกียรติ (ฉ.) จำนวน 23 ห้อง

ห้องเรียนไอทีอาคารเฉลิมพระเกียรติ (ฉ.)		
ชั้น 1	102	1
ชั้น 2	201 205	2
ชั้น 3	302 304 305	3
ชั้น 4	401 402 404 405	4
ชั้น 5	501 502 504 505	4
ชั้น 6	601 602 604 605	4
ชั้น 7	701 702 704 705	4
ชั้น 8	801	1
รวมจำนวนห้องทั้งหมด		23

ห้องเรียนไอทีอาคารมหาวชิราลงกรณ์ (ม.) จำนวน 21 ห้อง

ห้องเรียนไอทีอาคารมหาวชิราลงกรณ์ (ม.)		
ชั้น 4	404 406 408	3
ชั้น 5	504 506 508	3
ชั้น 6	601 602 604 606 608 609	6
ชั้น 7	701 702 704 706 708 709	6
ชั้น 8	801 804 805	3
รวมจำนวนห้องทั้งหมด		21

ห้องเรียนไอทีอาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ (IT) จำนวน 20 ห้อง

ห้องเรียนไอทีอาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ (IT)		
ชั้น 2	201 202 203 204 205	5
ชั้น 3	301 302 303 304 305	5
ชั้น 5	501 502 503 504 505	5
ชั้น 6	601 602 603 604 605	5
รวมจำนวนห้องทั้งหมด		20

ห้องเรียนไอทีอาคารที่ปวิชญ์ (ท.) จำนวน 14 ห้อง

ห้องเรียนไอทีอาคารที่ปวิชญ์ (ท.)		
ชั้น 3	307	1
ชั้น 4	401 403 404 405 406 407	6
ชั้น 5	502 503 504 505 506 507 508	7
รวมจำนวนห้องทั้งหมด		14

ห้องเรียนไอทีอาคารเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (เทคโนโลยี) จำนวน 8 ห้อง

ห้องเรียนไอทีอาคารเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (เทคโนโลยี)		
ชั้น 1	4104 4105	2
ชั้น 2	4206 4207 4208	3
ชั้น 3	4305 4306 4307	3
รวมจำนวนห้องทั้งหมด		8

ห้องเรียนไอทีอาคารเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร (กอ.) จำนวน 2 ห้อง

ห้องเรียนไอทีอาคารเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร (กอ.)		
ชั้น 3	303 307	2
รวมจำนวนห้องทั้งหมด		2

ห้องเรียนไอทีอาคารปกเกล้า (ป.) จำนวน 4 ห้อง

ห้องเรียนไอทีอาคารปกเกล้า (ป.)		
ชั้น 1	102 104	2
ชั้น 4	401 405	2
รวมจำนวนห้องทั้งหมด		4

ห้องเรียนไอทีอาคารคณะวิทยาการจัดการ (MS.) จำนวน 15 ห้อง

ห้องเรียนไอทีอาคารคณะวิทยาการจัดการ (MS.)		
ชั้น 3	302 303 304 305 306	5
ชั้น 4	401 402 403 404 405 406 407 408 409 410	10
รวมจำนวนห้องทั้งหมด		15

ห้องเรียนไอทีอาคารการศึกษาพิเศษ (กศ.) จำนวน 3 ห้อง

ห้องเรียนไอทีอาคารการศึกษาพิเศษ (กศ.)		
ชั้น 3	301 302 303	3
รวมจำนวนห้องทั้งหมด		3

ส่วนวังจันทร์

ห้องเรียนไอทีอาคาร 2 ส่วนวังจันทร์ จำนวน 4 ห้อง

ห้องเรียนไอทีอาคาร 2 ส่วนวังจันทร์		
ชั้น 3	231 233 234 235	4
รวมจำนวนห้องทั้งหมด		4

ห้องเรียนไอทีอาคาร 5 ส่วนวังจันทร์ จำนวน 6 ห้อง

ห้องเรียนไอทีอาคาร 5 ส่วนวังจันทร์		
ชั้น 2	525 526 527 528 529 5210	6
รวมจำนวนห้องทั้งหมด		6

ห้องเรียนไอทีอาคาร 6 ส่วนวังจันทร์ จำนวน 2 ห้อง

ห้องเรียนไอทีอาคาร 6 ส่วนวังจันทร์		
ชั้น 2	624 625	2
รวมจำนวนห้องทั้งหมด		2

ภาคผนวก ข
ภาพห้องเรียนไอที

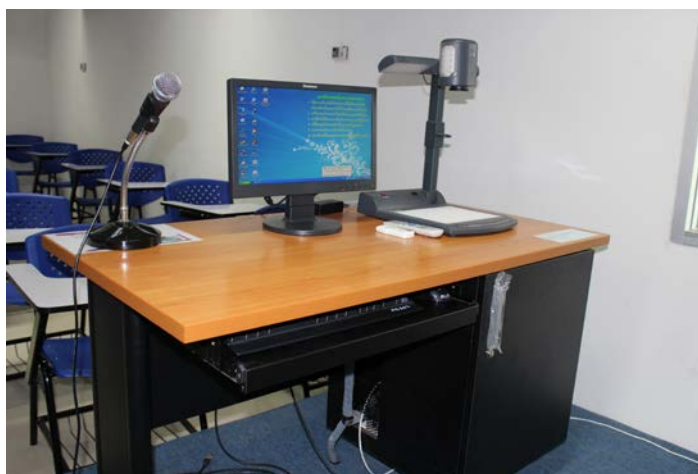
ภาพแสดงสภาพภายในห้องเรียนไอที



1. สภาพห้องเรียนไอทีพร้อมใช้งาน



2. สภาพห้องเรียนไอทีพร้อมใช้งาน



3. สภาพห้องเรียนไอทีพร้อมใช้งาน



4. สภาพอุปกรณ์เครื่องโปรเจคเตอร์ห้องเรียนไอทีพร้อมใช้งาน



5. สภาพอุปกรณ์เครื่องขยายเสียงห้องเรียนไอทีพร้อมใช้งาน



6. สภาพอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ห้องเรียนไอทีพร้อมใช้งาน

ประวัติผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการ

ชื่อ – ชื่อสกุล

นายปณิธาร บัวเพื่อน

ชื่อ – ชื่อสกุล

Mr. Panithan Buaphuan

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน

นักวิชาการศึกษา

ที่ทำงานปัจจุบัน

ชั้นที่ 1 อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
เลขที่ 156 หมู่ 5 ต.พลาชุมพล อ.เมือง จ.พิษณุโลก 65000

หมายเลขโทรศัพท์

0-5526-7200

โทรสาร

0-5526-7201

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

panithanb@psru.ac.th

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2550

วท.บ. (ระบบสารสนเทศ) มหาวิทยาลัยนเรศวร

คณะผู้จัดทำ

ชื่อ – ชื่อสกุล

นายโสภณ พินิจกิจเจริญกุล

ชื่อ – ชื่อสกุล

Mr. Sapon Pinijkitcharoenkul

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ที่ทำงานปัจจุบัน

ชั้นที่ 1 อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
เลขที่ 156 หมู่ 5 ต.พลาชุมพล อ.เมือง จ.พิษณุโลก 65000

หมายเลขโทรศัพท์

0-5526-7200

โทรสาร

0-5526-7201

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

Sapon_b@psru.ac.th

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2551

วท.บ. (วิทยาการคอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ชื่อ – ชื่อสกุล

นางสาวปัทมาพร เงินแจ้

ชื่อ – ชื่อสกุล

Miss Patthamaporn Ngenjaeng

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ที่ทำงานปัจจุบัน

ชั้นที่ 1 อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
เลขที่ 156 หมู่ 5 ต.พลาชุมพล อ.เมือง จ.พิษณุโลก 65000

หมายเลขโทรศัพท์	0-5526-7200
โทรสาร	0-5526-7201
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	patthamaporn@psru.ac.th
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2550	วท.บ. (เทคโนโลยีสารสนเทศ) มหาวิทยาลัยรัตนนคร