

การศึกษาปัญหาการบริการอุปกรณ์เทคโนโลยีเพื่อการจัดการเรียนการสอน
ระดับประถมศึกษา โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา

A study of Problems in ICT Service for Teaching,
Case study Primary Class of Assumption College Nakhonratchasima

กิตติศักดิ์ เด็นสันเทียะ

Kittisak Dersuntia

บุคลากรทางการศึกษา งานศูนย์เทคโนโลยี

สำนักผู้อำนวยการ

บทคัดย่อ

การนำเทคโนโลยีเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการจัดการเรียนการสอน หากไม่ทำการศึกษาให้เข้าใจ ไม่มีการควบคุมดูแล และไม่มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ก็อาจจะไม่เกิดประโยชน์ต่อการจัดการศึกษาอย่างเต็มศักยภาพ ประกอบกับการลงทุนด้านเทคโนโลยีที่นับว่าเป็นการลงทุนค่อนข้างสูง นอกจากนั้นบริการด้านเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพนั้น ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหัวใจหลัก โดยการที่จะได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการมากเพียงใดต้องขึ้นอยู่กับ การบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว สะดวกสบาย สามารถเข้าถึงบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งทำให้เกิดผลดีกับโรงเรียน ทำให้เกิดการพัฒนา และเป็น การส่งเสริมคุณภาพในการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

งานศูนย์เทคโนโลยี โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา เป็นส่วนงานหนึ่งซึ่งเล็งเห็นถึงความสำคัญในการบริการอุปกรณ์เทคโนโลยีเพื่อการจัดการเรียนการสอน รวมไปถึงการให้บริการความรู้ด้านการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ปัญหาที่พบ อุปกรณ์ยังไม่เพียงพอ และมีอายุการใช้งานที่ยาวนาน ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีในปัจจุบัน รวมทั้งความสามารถในการใช้งานยังใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะการศึกษาปัญหาการบริการอุปกรณ์เทคโนโลยีเพื่อการจัดการเรียนการสอน ระดับประถมศึกษา โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการทางด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และเพิ่มศักยภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากสภาพปัญหาบริการอุปกรณ์เทคโนโลยีเพื่อการจัดการเรียนการสอนสำหรับให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน ของโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ซึ่งผู้วิจัยเป็นบุคลากรทางการศึกษาที่มีหน้าที่ให้บริการอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสำหรับให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน จึงได้ตระหนักในประเด็นปัญหานี้เป็นกรณีพิเศษ และเป็นการประเมินภาพรวมของปัญหาบริการอุปกรณ์เทคโนโลยีเพื่อการจัดการเรียนการสอน รวมถึงความต้องการว่าอยู่ในระดับใด เพื่อนำผลการวิจัยมาวิเคราะห์เป็นข้อมูลในการปรับปรุงบทบาทและหน้าที่การให้บริการ และคุณภาพของการบริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนา อันมีประสิทธิภาพอย่างสูงสุดต่อไป

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการบริการเทคโนโลยี, อุปกรณ์เทคโนโลยี, ผู้ใช้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการอุปกรณ์เทคโนโลยีในการเพื่อการจัดการเรียนการสอน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ช่วยสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ตลอดจนการให้บริการ

อุปกรณ์เทคโนโลยี หมายถึง คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ที่ช่วยสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนแก่ครูผู้สอน

ผู้ให้บริการ หมายถึง ครูผู้สอน ในระดับชั้นประถมศึกษา โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ที่ได้รับบริการจากงานศูนย์เทคโนโลยี ด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีในการเพื่อการจัดการเรียนการสอน ซึ่งมีเลือกประชากรโดยสุ่มตัวอย่างจากครูผู้สอน ระดับประถมศึกษา จำนวน 20 คน

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัญหาการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีในการเพื่อการจัดการเรียนการสอนของครูผู้สอนระดับประถมศึกษา โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566 เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ

วิธีการวิจัย

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลของครูผู้สอน ระดับประถมศึกษา
ประกอบด้วย เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือน

ตัวแปรตาม ปัญหาการบริการอุปกรณ์เทคโนโลยีเพื่อการจัดการเรียนการสอน

2. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่าง ตามความสมัครใจของครู ระดับประถมศึกษา โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566 จำนวน 20 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือน และ ตอนที่ 2 แบบสอบถามสภาพปัญหาการบริการอุปกรณ์เทคโนโลยีเพื่อการจัดการเรียนการสอน โดยแบ่งออกกระดบความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2 และ น้อยที่สุด = 1

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้ แจกแบบสอบถามความพึงพอใจให้แก่กลุ่มตัวอย่าง ให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเป็นรายบุคคล และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผ่านประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูล :

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและสะท้อนผล

ผลการวิจัย

จากการเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษา จากแบบสอบถามความคิดเห็น เรื่อง การศึกษาปัญหาการบริการอุปกรณ์เทคโนโลยีเพื่อการจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษา โรงเรียนอัสสัมชัญ นครราชสีมา ปีการศึกษา 2566 จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน พบว่า

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามรายบุคคล เปรียบเทียบระหว่าง เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือน พบว่า ผู้ตอบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 41-50 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 สถานภาพโสดและสมรส มีจำนวนเท่ากันที่ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีค่าเฉลี่ยระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 และส่วนใหญ่อัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

ด้านความคิดเห็นด้านการศึกษาปัญหาการบริการอุปกรณ์เทคโนโลยี ด้านความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เทคโนโลยีของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่ 3.59 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 71.71 หากพิจารณาในตัวเองชี้ พบว่า ครูให้ความเห็นว่าได้รับการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดอยู่ที่ 4.70 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.00 โดยมีความเห็นความเข้าใจในระบบต่อพ่วงของคอมพิวเตอร์, Smart-TV, iBoard ฯ รองลงมาที่ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ที่ 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00 สำหรับความคิดเห็นด้านวัสดุ อุปกรณ์ ระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

เทคโนโลยี ภายในห้องเรียน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่ 2.14 อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 42.71 หากพิจารณาในตัวเองชี้ พบว่า ครูให้ความเห็นว่าในเรื่องปัญหาที่พบมากที่สุด คือ วัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เช่น จอภาพ เม้าส์ คีย์บอร์ด ไม่เสถียร ชำรุด เสียหายและไม่ได้รับการดูแล มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดอยู่ที่ 2.60 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.00 และความคิดเห็น ด้านการบริการ พบว่า ครูมีความเชื่อมั่นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่ 4.51 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 90.17 หากพิจารณาในตัวเองชี้ พบว่า ครูให้ความเห็นว่าในการบริการ เรื่อง ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดอยู่ที่ 4.80 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 และครูให้ความเห็นว่าในการบริการ เรื่อง เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุดอยู่ที่ 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 67.00

อภิปรายผลและสะท้อนผล

1. ความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เทคโนโลยีของผู้รับบริการ

เป็นการวัดระดับความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เทคโนโลยีของผู้รับบริการ พบว่า โรงเรียนได้มีการสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาครูทางด้านเทคโนโลยี ผ่านการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เทคโนโลยี อย่างสม่ำเสมอ จนทำให้ครูเกิดความมั่นใจในการจัดการเรียนการสอน จนสามารถเข้าใจในระบบต่อพ่วงของคอมพิวเตอร์, Smart-TV, iBoard โดยที่ไม่ต้องคำนึงถึงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล โรงเรียนจึงควรส่งเสริมการพัฒนาในด้านซอฟต์แวร์ การติดตั้งและใช้งานโปรแกรมพื้นฐาน จนครูสามารถแก้ไขปัญหาด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เทคโนโลยีด้วยตนเองได้

2. ด้านวัสดุ อุปกรณ์ ระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เทคโนโลยี ภายในห้องเรียน

เป็นการสะท้อนปัญหาที่พบจากการดำเนินการ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ ระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เทคโนโลยี ภายในห้องเรียน พบว่า ปัญหาสำหรับครูประถมศึกษาที่พบเห็นมากที่สุด คือ วัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เช่น จอภาพ เม้าส์ คีย์บอร์ด ไม่เสถียร ชำรุด เสียหายและไม่ได้รับการดูแล สำหรับเรื่อง ความทันสมัยของเครื่อง และโปรแกรม ความพร้อมของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เทคโนโลยี ความพร้อมในการใช้งาน ชัดข้อหรือใช้งานไม่ได้ อยู่เป็นประจำ รวมถึงการจัดการทดแทนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เมื่อชำรุด เสียหาย มีความล่าช้า เป็นปัญหาที่ครูระดับประถมศึกษาพบได้ในระดับน้อย

3. ด้านการบริการ

เป็นการแสดงความคิดเห็น ด้านการบริการของงานศูนย์เทคโนโลยี เรื่อง การบริการ พบว่า ประทับใจในการให้บริการของงานศูนย์เทคโนโลยี เรื่อง ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านคอมพิวเตอร์ และให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและสุภาพอ่อนน้อม แต่หากมีจำนวน เจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการมากกว่านี้จะส่งผลต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านพื้นฐานความรู้ ด้านคอมพิวเตอร์ของผู้รับบริการ ควรพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพการใช้งานคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และการใช้งานคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เทคโนโลยีภายในห้องเรียน ให้แก่ครูผู้สอน เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ มีความมั่นใจ และสามารถแก้ไขปัญหาจากการใช้งานเบื้องต้นได้ ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนให้ดียิ่งขึ้น
2. ด้านวัสดุอุปกรณ์และอุปกรณ์เทคโนโลยี ควรมีการซ่อมบำรุงด้านอุปกรณ์ และซอฟต์แวร์ ให้ครอบคลุมกับการจัดการเรียนการสอน และทันสมัย ใช้งานร่วมกับอุปกรณ์ใหม่ๆ ที่เข้ามาเชื่อมต่อ ด้วยความสะดวก เพื่อสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้แก่ผู้เรียน
3. ด้านผู้ให้บริการคอมพิวเตอร์ ควรมีการเพิ่มอัตรากำลังบุคลากรทางการศึกษา ให้เพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจากจำนวนอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีกับจำนวนบุคลากรที่รับผิดชอบไม่สอดคล้องกัน รวมทั้งการรับผิดชอบงานหลายด้าน และเพื่อให้สามารถให้บริการและการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันเวลาที่

บรรณานุกรม (Bibliography)

- เสกสิฐ เล้ากิจเจริญ. (2550), *การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน* ในโรงเรียนคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลราชบุรี เขตเหนือ. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.
- วิโรจน์ ทวีปวรเดช (2555), *การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์*. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2553.
- ศรีพรรณ วงพิทักษ์ (2552), *ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแนะแนวในระดับมัธยมศึกษา*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ครรชิต มาลัยวงศ์ (2540), *นวัตกรรมทางเทคโนโลยี 200 ทศนะไอที*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยุคชั่น. หน้า 3. 109
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2542), *การศึกษาเอกชน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน.
- ศิวาพร มัณฑุกานนท์ (2530), *ความช่วยเหลือของรัฐบาลต่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม = The Governments's aids to small industries* : รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Plagiarism Checking Report

Created on 2024-03-14 14:55:06 at 14:55 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
3633963	Mar 14, 2024 at 14:53 PM	2548013@acn.ac.th	โรงเรียนอัสสัมชัญ นครราชสีมา	03-รายงานการวิจัย(บทความ)-กิตติศักดิ์.docx	Completed	5.37 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอนในโรงเรียนคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลราชบุรี เขตเหนือ	เสกสิริ เล่ากิจเจริญ	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	2.81 %
2	ความพึงพอใจในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ อรัญประเทศ	เล็ก เลิศมงคล	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ	2.57 %