

การศึกษาการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อาคารปราบไตรจักร มหาวิทยาลัยนเรศวร¹

A STUDY OF SERVICE FOR COMPUTER LABORATORY AT PRABTRIJK BUILDING
NARESUAN UNIVERSITY

เจษฎา มีช้าง²

JESADA MEECHANG

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อาคารปราบไตรจักร มหาวิทยาลัยนเรศวร กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีทุกชั้นปี ที่มีการเรียนในรายวิชาที่ต้องใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อาคารปราบไตรจักร มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 327 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาอยู่ระหว่าง 0.80 – 1.00 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.89 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อาคารปราบไตรจักร มหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คำสำคัญ : ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์, คอมพิวเตอร์, มหาวิทยาลัยนเรศวร

ABSTRACT

This research aimed was to study about the problem for Computer Laboratory at Prabtrijak Building, Naresuan University. The sample were selected from 327 undergraduate students who studying at Computer Laboratory. The research instrument was a questionnaire with Content Validity was at 0.80 to 1.00 and reliability was 0.89 percent. The statistics which has been used in data analysis were mean, standard deviation. The result of research found that ; The problem of service computer labs overall was at the moderate average. When considered in each category, it was found that the highest average was the computer hardware and the lowest average was officers who providing the service in the labs.

Keyword: Computer Laboratory, Computer, Naresuan University

¹ บทความวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ประจำปีการศึกษา 2559

² นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

บทนำ

การศึกษาเป็นกระบวนการที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพเพียบพร้อมทั้งความรู้ ความสามารถ และสติปัญญาเพียงพอที่จะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า โดยเฉพาะการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งจัดเป็นการศึกษาที่มุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาความรู้ทักษะในสาขาวิชาเฉพาะทางให้มีความชัดเจน และยังมีมุ่งสร้างบุคคลให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการ สามารถพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีต่าง ๆ ตลอดจนวิทยาการสากลมาใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ซึ่งมหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นมหาวิทยาลัยหนึ่งที่มุ่งเน้นในการพัฒนานิสิตทั้งความรู้ ความสามารถ ในด้านต่างๆ โดยการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ๆ ที่ทันสมัยตลอดเวลา ซึ่งในการศึกษาในปัจจุบัน ส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีในการเรียนการสอน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่หลากหลายและเกิดความรู้ใหม่ๆ ที่ไม่ใช่แค่ความรู้ในห้องเรียน หรือจากอาจารย์ผู้สอนเพียงอย่างเดียว ดังนั้น คอมพิวเตอร์จึงเป็นสื่อการเรียนการสอนที่สำคัญในการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับศกถาวรณ แซ่แต้และรัตนา สุระธง (2554, น.1) ที่กล่าวว่า นักศึกษาในระดับอุดมศึกษามีความจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษาหาความรู้ หากสถาบันในระดับอุดมศึกษามีการจัดเตรียมการบริการทางด้านคอมพิวเตอร์ให้กับนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลให้นักศึกษามีการพัฒนาความรู้ ความสามารถด้านการศึกษาได้อย่างดียิ่งขึ้น

ปัจจุบัน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยนเรศวรได้ให้บริการแก่นิสิตในการเรียนการสอนในรายวิชาต่างๆ อีกทั้งยังใช้เป็นสถานที่จัดสอบสำหรับการสอบผ่านระบบคอมพิวเตอร์ เช่น การสอบทักษะทางภาษาอังกฤษ การสอบวัดความรู้ทางด้านไอที เป็นต้น นอกจากนั้นแล้วยังใช้เป็นสถานที่ในการจัดการอบรมโปรแกรมคอมพิวเตอร์อีกด้วย จะเห็นได้ว่าห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยนเรศวรมีความสำคัญอย่างมากในการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งสอดคล้อง

กับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 9 มาตรา 67 ที่ระบุไว้ว่า รัฐต้องส่งเสริมให้มีการวิจัยและพัฒนา การผลิตและการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา รวมทั้งการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา เพื่อให้เกิดการใช้ที่คุ้มค่าและเหมาะสมกับกระบวนการเรียนรู้ของคนไทย (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542)

เนื่องจากมหาวิทยาลัยนเรศวรมีนิสิตเป็นจำนวนมากที่เข้ารับการบริการจากห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อาคารปราบไตรจักร ทำให้มีอุปกรณ์บางส่วนไม่อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน อีกทั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์บางโปรแกรมในปัจจุบันยังต้องการคอมพิวเตอร์ที่มีความสามารถในการประมวลผลค่อนข้างสูง จึงทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่สามารถตอบสนองความต้องการในส่วนนี้ได้ ผู้ดูแลรับผิดชอบห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์จึงต้องการที่จะปรับปรุง แก้ไข ซ่อมแซม ให้พร้อมต่อความต้องการของนิสิตทั้งในด้านการเรียนการสอนในรายวิชาต่างๆ การจัดสอบและการฝึกอบรม ทั้งนี้ทางกองบริการการศึกษาที่ได้รับมอบหมายจากทางมหาวิทยาลัยให้ดูแลห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของอาคารปราบไตรจักร ไม่ได้บริหารจัดการงบประมาณจากส่วนกลางที่จะใช้ในการปรับปรุงห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (แผนงบประมาณรายได้ประจำปี มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2558)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัญหาการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อาคารปราบไตรจักร มหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เป็นข้อมูลสำหรับเสนอผู้บริหารของทางมหาวิทยาลัยในการตัดสินใจวางแผนการดำเนินการปรับปรุง พัฒนาห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

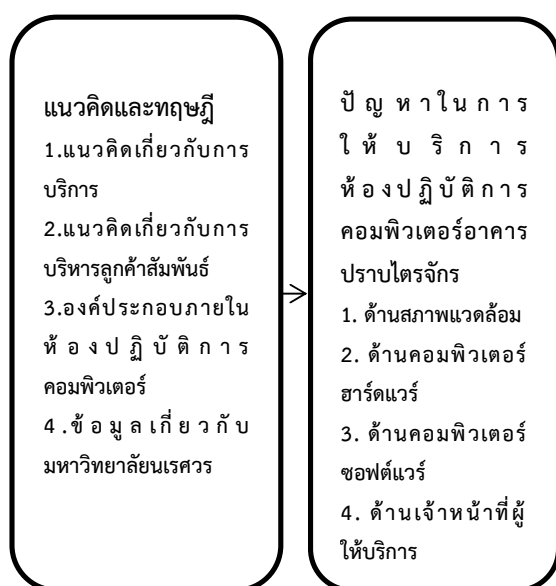
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อาคารปราบไตรจักร มหาวิทยาลัยนเรศวร จากนิสิตระบบปริญญาตรีของมหาวิทยาลัย

2. เพื่อเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารในการวางแผนพัฒนามหาวิทยาลัยนเรศวร

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาปัญหาการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อาคารปราบไตรจักร มหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดได้ดังภาพต่อไปนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ทุกชั้นปี ที่มีการเรียนในรายวิชาที่ต้องใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อาคารปราบไตรจักร มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวนทั้งหมด 2,176 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีทุกชั้นปี ที่มีการเรียนในรายวิชาที่ต้องใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อาคารปราบไตรจักร มหาวิทยาลัย จำนวน 327 คน โดยใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie &

Morgan) และใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) เพื่อให้ครอบคลุมนิสิตทั้ง 4 ชั้นปี ซึ่งประกอบไปด้วยนิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 81 คน นิสิตชั้นปีที่ 2 จำนวน 82 คน นิสิตชั้นปีที่ 3 จำนวน 82 คน และนิสิตชั้นปีที่ 4 จำนวน 82 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) มีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษา ค้นคว้า แนวคิด หลักการ และเอกสารที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อจัดทำร่างเครื่องมือแบบสอบถามตามนิยามศัพท์เฉพาะ

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบปรับปรุงความสมบูรณ์ และความถูกต้องให้ครอบคลุมทั้งด้านโครงสร้าง เนื้อเรื่อง และภาษาที่ใช้ และความครอบคลุมเรื่องที่ต้องการศึกษาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

3. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ว่าข้อความในแบบสอบถามเป็นข้อความที่ตรงกับสิ่งที่ต้องการศึกษาถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาเชิงทฤษฎีที่ได้ศึกษาวิเคราะห์และกำหนดไว้เป็นนิยามศัพท์เฉพาะหรือไม่

4. นำแบบสอบถาม มาวิเคราะห์หาค่าความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัย (Index of Item – Objective Congruence: IOC) โดยเลือกข้อความที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป เป็นแบบสอบถามในการวิจัย แต่มีบางส่วนที่ผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะไว้ ผู้วิจัยจึงนำมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้องทั้งหมดอยู่ระหว่าง 0.80 – 1.00

5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุง ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับ นิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพด้านความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

(Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

7. นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัยตรวจสอบ เพื่อใช้เป็นแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่จะนำไปวิเคราะห์ระดับปัญหาการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ดำเนินการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาปัญหาการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อาคารปราบไตรจักร มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ปัญหาการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อาคารปราบไตรจักร มหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านที่ 2 คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านที่ 3 คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านที่ 4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อศึกษาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 5 ระบบเสียงไม่ชัดเจนและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 3 พื้นที่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

2. ด้านคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 ความเร็วของ CPU ไม่เหมาะสมกับการใช้งานจึงทำให้การประมวลผลล่าช้าและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 2 ความจุของ Hard disk ไม่เพียงพอต่อการเก็บข้อมูล

3. ด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 2 ความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอต่อการใช้งานและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 8 โปรแกรม Microsoft Office ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 8 เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานไม่ตรงต่อเวลา

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัญหาการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อาคารปราบไตรจักร มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และสภาพแวดล้อมโดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการนั้นพึงพอใจ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากทางมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการให้มีหน่วยงานที่คอยกำกับดูแลการให้บริการไว้อย่างชัดเจน อีกทั้งยังจัดสรรงบประมาณเพื่อซ่อมบำรุง ปรับปรุง อุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบประเด็นสำคัญดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ พบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อาคารปราบไตรจักร มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความเหมาะสมพอสมควรสำหรับการจัดการเรียนการสอนและฝึกอบรม รวมทั้งการสอบต่างๆ เพราะมีการดูแลสภาพแวดล้อมภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสมต่อการให้บริการอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ การจัดรูปแบบห้องให้เหมาะสมกับการใช้งาน แสงสว่าง ระบบเสียง ความสะอาด อุณหภูมิ รวมถึงความปลอดภัยภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ แต่อาจมีบางปัจจัยทำให้เกิดข้อขัดข้องทำให้ได้รับความไม่สะดวกในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเหมือนจันทร์ จันทร์สุข (2552, น.100) ได้ศึกษาการจัด

สภาพแวดล้อมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา (ขนาดใหญ่พิเศษ) พบว่าการจัดสภาพแวดล้อมภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีขนาดพื้นที่ที่เหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้เรียน มีความสะอาด มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม และมีการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 5 ระบบเสียงไม่ชัดเจน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากขนาดของห้องที่มีขนาดใหญ่และผนังห้องไม่ได้ทำการติดตั้งแผ่นดูดซับเสียงสะท้อนทำให้เกิดเสียงก้อง ซึ่งมีผลทำให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้ยินเสียงที่ไม่ชัดเจน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเหมือนจันทร์ จันทร์สุข (2552, น.97) ได้ศึกษาการจัดสภาพแวดล้อมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา (ขนาดใหญ่พิเศษ) พบว่า ระบบเสียงมีความเหมาะสมกับห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อาจเนื่องมาจากลักษณะของห้องและระบบเสียงมีความแตกต่างกัน

2. ด้านคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ พบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีอายุการใช้งานมากกว่า 5 ปี ประกอบกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันได้มีการพัฒนาไปมากทำให้ความต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูงในการประมวลผล โดยเฉพาะอย่างโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทำงานเกี่ยวกับกราฟิก อีกทั้งยังมีอุปกรณ์บางอย่างที่อาจจะยังไม่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไข เนื่องจากทางหน่วยงานที่กำลังดูแลไม่มีงบประมาณในการซ่อมแซม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของญาดา ศิริเจริญ (2553, น.96) ได้ศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 2 พบว่า การซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีหลากหลาย แต่ละชนิดมีปัญหาแตกต่างกัน มีอายุการใช้งานไม่เท่ากัน อุปกรณ์ภายในคอมพิวเตอร์ทำงานประสานกัน หากอุปกรณ์ใดเสียคอมพิวเตอร์เครื่องนั้นจะทำงานได้ไม่สมบูรณ์ ในการซ่อมบำรุงรักษาจึงต้องใช้งบประมาณในการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ทุกส่วนให้ทำงานได้ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 ความเร็วของ CPU ไม่เหมาะสมกับการใช้

งานจึงทำให้การประมวลผลล่าช้า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประสิทธิภาพในการประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์ของอาคารปราบไตรจักรที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันมีอายุการใช้งานมาแล้วหลายปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเอกพรรณ ธัญญาวินิชกุล (2554, น.63) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ชั้น 11 และ 12 อาคารจันทรา-กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่า สถานการณ์การพัฒนาของอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ในตลาดโลกมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้คอมพิวเตอร์ทรู่นภายในระยะเวลา 6-8 เดือนไม่ทันกับพัฒนาการด้านซอฟต์แวร์

3. ด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ พบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากซอฟต์แวร์ที่ทางเจ้าหน้าที่ได้ทำการติดตั้งค่อนข้างครอบคลุมสำหรับการใช้งานทั่วไป แต่อาจมีซอฟต์แวร์บางอย่างที่ทำงานเฉพาะผู้ให้บริการจึงอาจต้องมีการประสานกับทางเจ้าหน้าที่เพื่อทำการติดตั้งให้ในภายหลัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเอกพรรณ ธัญญาวินิชกุล (2554, น.63) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ชั้น 11 และ 12 อาคารจันทรา-กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่า ซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งมีความสอดคล้องกับการเรียนภาคปฏิบัติ เพียงพอต่อการใช้งานทั่วไป มีความสมบูรณ์ทันสมัย สามารถใช้งานได้เต็มความสามารถ เหมาะสมกับการใช้งาน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 2 ความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบางช่วงเวลาอาจมีผู้ใช้บริการพร้อมกันเป็นจำนวนมาก ประกอบกับเทคโนโลยีในปัจจุบันมีการใช้งานผ่านระบบเครือข่ายไม่ว่าจะเป็น การดูหนังออนไลน์ ฟังเพลงออนไลน์ หรือแม้กระทั่งการใช้งานจำพวก social network ซึ่งการใช้งานประเภทนี้ล้วนมีการรับ - ส่งข้อมูลในระบบเครือข่ายในปริมาณที่สูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเอกพรรณ ธัญญาวินิชกุล (2554, น.63) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ชั้น 11 และ 12 อาคารจันทรา-กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่า นักศึกษาจำนวนมากนิยมการดูคลิปวิดีโอ

ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมทั้งเล่นเกมออนไลน์ กระบวนการเหล่านี้จะมีการดาวน์โหลดข้อมูลเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้การใช้งานอินเทอร์เน็ตพร้อมกันเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การดาวน์โหลดข้อมูลทำได้ช้าลง

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ พบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทางหน่วยงานที่กำลังดูแลห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ได้กำหนดกฎ ระเบียบการปฏิบัติงานและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเทวฤทธิ์ สิทธิวัฒน์ นาเกษม (2552, น.61) ได้ศึกษาการจัดการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของโรงเรียนขนาดเล็ก อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง พบว่าการรักษาระเบียบวินัยของบุคลากร จะต้องให้ความรู้เรื่องระเบียบวินัย กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการกำกับควบคุมบุคลากร พิจารณาให้การสนับสนุนบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในระเบียบวินัย และดำเนินการแก้ไขปัญหามุคคละที่ไม่ปฏิบัติตาม โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจุบันศาสตร์ทางด้านคอมพิวเตอร์ค่อนข้างมีความหลากหลาย ประกอบกับเทคโนโลยีที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว จึงทำให้ขาดทักษะ ความรู้ ความชำนาญ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของญาดา ศิริเจริญ (2553, น.96) ได้ศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 2 พบว่าจำนวนบุคลากรที่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ และขาดความรู้ความชำนาญด้านคอมพิวเตอร์โดยตรง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านสภาพแวดล้อมของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ควรมีการดูแลรักษาและซ่อมบำรุงห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ให้มีความพร้อมต่อการใช้งานอยู่เสมอ

1.2 ด้านคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ ควรสนับสนุนงบประมาณเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสมกับการใช้งาน

1.3 ด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ควรมีการปรับปรุงซอฟต์แวร์ให้มีความเหมาะสมกับการใช้งาน

1.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทางมหาวิทยาลัยควรจัดอบรม ให้ความรู้และความเข้าใจในการจัดการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัญหาการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยนเรศวร

2.2 ควรมีการศึกษาแนวโน้มพฤติกรรม และความต้องการในการใช้บริการทั้งจาก นิสิตและอาจารย์

2.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยที่อยู่ในระดับเดียวกันหรือในภูมิภาคเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง

- กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2557, 21 กันยายน). การจัดสรรเงินงบประมาณแผ่นดินประเภทเงินรายได้ พ.ศ. 2558.
- ญาดา ศิริเจริญ. (2553). ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต(สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทวฤทธิ์ สิทธิวัฒน์ นาเกษม. (2552). การจัดการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของโรงเรียนขนาดเล็ก อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

- (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา).บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศกลวรรณ แซ่แต้และรัตนา สุระธง. (2554). การประเมิน
ความพึงพอใจของคณาจารย์และนักศึกษา
ต่อการใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์ แผนกงาน
คอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ
เชียงใหม่. รายงานการวิจัยมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลล้านนาภาคพายัพ
เชียงใหม่.
- ศึกษาธิการ, กระทรวง. (2546 ข). พระราชบัญญัติ
การศึกษาการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และ
แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545.
กรุงเทพฯ : องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- เหมือนจันทร์ จันทร์สุข. (2552). การจัดสภาพแวดล้อม
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในโรงเรียนระดับ
มัธยมศึกษา(ขนาดใหญ่พิเศษ). วิทยานิพนธ์
ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชา
เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา).บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- เอกพรรณ ธัญญาวินิชกุล. (2554). ความพึงพอใจของ
ผู้ให้บริการต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ชั้น
11 และ 12 อาคารจันทรา-กาญจนาภิเษก
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.รายงานการ
วิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต
(สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา).
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร
เกษม.
- เอกพรรณ ธัญญาวินิชกุล. (2554). ความพึงพอใจของ
ผู้ให้บริการต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ชั้น
11 และ 12 อาคารจันทรา-กาญจนาภิเษก
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. รายงานการ
วิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.