



ศึกษาปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนทาง
วิชาการในชั้นสาย ตรีศึกษา วิชาการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1
คณะบริหารธุรกิจ (ศาลายา) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
รัตนโกสินทร์



โดย
วีรยุทธ สวัสดิ์กิจไพโรจน์

สนับสนุนงบประมาณโดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ประจำปีงบประมาณ 2556

Study to problem of service users with medium of instruction time in class room. Case study Computer Programming 1 in Business Administration (Salaya) Rajamangala University of Technology Rattanakosin.

by

Veerayut Sawatkitpairoth

Granted by

Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Fiscal year 2013

กิตติกรรมประกาศ

วิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากผู้เชี่ยวชาญ ที่ได้กรุณาตรวจสอบเรื่อง
ศึกษาปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการในชั้นสาย ตรีศึกษา วิชาการ
โปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1 สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ (ศาลายา)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พร้อมทั้งชี้แนะการจัดรูปแบบงานวิจัย และติดตามการ
ทำวิจัยอย่างใกล้ชิด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง ในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่ลงทะเบียนวิชาการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ (ศาลายา) ที่ให้ความร่วมมือในการ
ทำงานวิจัยในครั้งนี้ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับการสนับสนุนกำลังใจ จากเพื่อนร่วมงานใน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเป็นอย่างดี ทำให้เกิดขวัญและ กำลังใจในการ
ปฏิบัติงานจนงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

การวิจัยครั้งนี้ได้รับทุนอุดหนุนงบประมาณผลประโยชน์ ประจำปี พ.ศ. 2556 มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ท้ายนี้ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และทุกคนในครอบครัวที่คอยเป็นกำลังใจ
แก่ผู้วิจัยเสมอมา อีกทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมามีส่วนอย่าง
มากที่ทำให้การวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี

วีรยุทธ สวัสดิ์กิจไพโรจน์
กันยายน 2556

บทคัดย่อ

- รหัสโครงการ : Learn 011/2556
- ชื่อโครงการ : ศึกษาปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการในชั้น
 สาย กรณีศึกษา วิชาการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1 สาขาวิชาเทคโนโลยี
 สารสนเทศทางธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ (ศาลายา) มหาวิทยาลัย
 เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ชื่อนักวิจัย : นายวีรยุทธ สวัสดิ์กิจไพโรจน์

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาด้านต่างๆของผู้ใช้บริการสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ นักศึกษา ปริญญาตรี ธุรกิจ มีการลงทะเบียนเรียน สำหรับ วิชาการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1 จำนวนทั้งสิ้น 40 คน การวิจัยครั้งนี้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบวิธีอย่างง่าย (simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการในชั้นสาย กรณีศึกษา วิชาการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1

ผลการวิจัยปรากฏว่า การวิเคราะห์ทางสถิติ ผลลัพธ์ปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการ อยู่ระดับน้อย ที่ช่วงระดับคะแนนสูงสุดคือ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 90.00 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

คำสำคัญ : สื่อการเรียนการสอน/ โปรแกรมคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศ

E-mail Address : veerayut.s@rmutr.ac.th

ระยะเวลาโครงการ : 1 ตุลาคม 2555 ถึง 30 กันยายน 2556

Abstract

- Code of project** : Learn 011/2556
- Project name** : Study to problem of service users with medium of instruction time in class room. Case study Computer Programming 1 in Business Administration (Salaya) Rajamangala University of Technology Rattanakosin.
- Resercher nam** : Mr. Veerayut Sawatkitpairoth

The aims of this research were Study to problem of service users with medium of instruction time in class room. Case study Computer Programming 1 The sample was simple random sampling of 40 ,who registered for Computer Programming 1 in Business. The students of Business Information Technology, Faculty of Business Administration Rajamangala University of Technology Rattanakosin.

Tool and equipment used in this research were problem of service users with medium of instruction time in class room of Form of teaching Questionnaire. Case study Computer Programming 1

The results showed that the low level of performance at the level of the average score is rated 90.00 on with statistical significance level 0.5 .

Keywords : Instruction media /Computer Programming /information technology

E-mail Address : veerayut.s@rmutr.ac.th:

Period of project : October 1, 2012 to September 30, 2013

		หน้า
สารบัญ		
กิตติกรรมประกาศ		ก
บทคัดย่อภาษาไทย		ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		ค
สารบัญ		ง
สารบัญตาราง		ฉ
สารบัญภาพ		ช
บทที่		
1	บทนำ	
	1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
	2. วัตถุประสงค์ของโครงการ	4
	3. คำถามการวิจัย	4
	4. ขอบเขตของการวิจัย	4
	5. นิยามศัพท์เฉพาะ	5
	6. ผลการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ	5
	7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการ	5
	8. แนวทางในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์	5
	9. สรุป	6
2	วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
	1. เอกสารรายวิชา	7
	2. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 หมวดที่ 9 เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา	8
	3. การวิเคราะห์สถานการณ์แบบ “SWOT”	8
	4. ทฤษฎี TQM (Total Quality Management)	8

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	20
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	20
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data collection)	22
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	22
5. สรุป	23
4 ผลการศึกษา และการอภิปรายผล	24
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
1. สรุปผลการวิจัย	27
2. การอภิปรายผล	27
3. ปัญหาที่พบในการวิจัย	28
4. ข้อเสนอแนะ	28
บรรณานุกรม	29
ภาคผนวก ก	30
ภาคผนวก ข	35
ภาคผนวก ค	45
ประวัติผู้วิจัย	48

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาของผู้ใช้บริการ ด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการในชั้นสาย จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งสิ้น 40 คน	25
2	แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่องปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอน ทางวิชาการในชั้นสาย	33



สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่		หน้า
1	ภาพกิจกรรมของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม	46
2	ภาพกิจกรรมของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม	46
3	ภาพกิจกรรมของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม	47
4	ภาพกิจกรรมของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม	47



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเรียนการสอนเป็นกระบวนการเพื่อหวังผลเชิงคุณภาพ ให้ได้ผู้เรียนที่มีคุณภาพ การพัฒนาการเรียนการสอนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้สอนต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองการปฏิรูปการศึกษาที่มุ่งพัฒนาผู้เรียน บุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการจัดการเรียนการสอนที่จะส่งผลกระทบต่อพัฒนาผู้เรียน คือ ครู อาจารย์ ทั้งนี้ใน พรบ. การศึกษาแห่งชาติ 2542 มีจุดเน้นที่ครู อาจารย์ จะต้องมีความรอบรู้ในด้านต่างๆเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน คือ หลักการจัดการศึกษา การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน การประกันคุณภาพ หลักการจัดการเรียนรู้ในนวัตกรรมใหม่เพื่อมุ่งสู่คุณภาพการศึกษา ครู อาจารย์ต้องมีบทบาทเป็นทั้งนักวิจัย และพัฒนาหลักสูตร เพื่อจะนำผลที่ได้ไปสู่การพัฒนาการเรียนการสอน ซึ่งการพัฒนาการเรียนการสอนจะต้องมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีกระบวนการ ตั้งแต่การหาปัญหา การกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหา การทดลองปฏิบัติการแก้ปัญหาหรือการพัฒนา รวมทั้งการสรุปและรายงานผลเพื่อเป็นการยืนยันผลการกระทำ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวก็คือการวิจัยนั่นเอง การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้อาจเป็นการวิจัยในชั้นเรียน

สื่อการเรียนการสอนเป็น ตัวกลางซึ่งมีความสำคัญในกระบวนการเรียนการสอนมีหน้าที่เป็นตัวนำความต้องการของผู้ให้บริการไปสู่ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว เป็นผลให้นักศึกษาเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามจุดมุ่งหมายการเรียนการสอนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สื่อการสอนได้นำไปใช้ในการเรียนการสอนตลอด และยังได้รับการพัฒนาไปตามการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งก้าวหน้าไปไม่หยุดยั้ง นักการศึกษาเรียกชื่อการสอนด้วยชื่อต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์การสอน โสตทัศนูปกรณ์ เทคโนโลยีการศึกษา สื่อการเรียนการสอน สื่อการศึกษา เป็นต้น

ทั้งนี้หลักการสำคัญของการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้อันผู้สอนจะต้องคำนึงถึง คือ

1. งานวิจัยเป็นงานเสริมงานหลัก โดยงานหลักคือการสอนของผู้สอน เพราะงานวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้อาจต้องเกิดควบคู่กับการเรียนการสอนเสมอ
2. เป็นการทำวิจัยตามสภาพความจริง ปัญหาเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริง และต้องการแก้ไข
3. เป็นการสอดแทรกให้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้
4. งานวิจัยที่ทำนี้มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อแก้ปัญหา หรือพัฒนาการเรียนรู้อของมนุษย์ ผู้ทำต้องนึกถึงประโยชน์หรือคุณค่าต่อผู้เรียนเป็นสำคัญ
5. การทำวิจัยเป็นสิ่งที่ตระหนักรู้ โดยอาจารย์ผู้สอนเอง ด้วยความรู้สึกรังสรรค์ต่อบัณฑิตที่ปรารถนาที่จะแก้ปัญหาและพัฒนาผู้เรียน

6. สิ่งสำคัญประการสุดท้าย และเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการวิจัย เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน คือ งานวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้อาจสำเร็จมีโชยอยู่ที่ความคิดอย่างเดียว แต่อยู่ที่ การลงมือทำ สุดท้ายอาจกล่าวได้ว่า การพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน คุณภาพการเรียนการสอนที่ต่อเนื่องจะเกิดขึ้นได้ยาก ถ้าขาดการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม ขาดการดำเนินการโดยใช้แนวคิดทางวิทยาศาสตร์ การวิจัยถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้เกิดความคิดในการพัฒนาการเรียนการสอนของครู อาจารย์เกิดขึ้นเป็นรูปธรรมขึ้น และเป็นการดำเนินการเชิงวิทยาศาสตร์ที่จะช่วยพัฒนาการเรียนการสอนของครู อาจารย์อย่างแท้จริง ซึ่งผลก็คือ คุณภาพของผู้เรียนนั่นเอง

สื่อการเรียนการสอนสามารถช่วยการเรียนการสอนของผู้ให้บริการได้ดีมาก ซึ่งเราจะเห็นว่าผู้ให้บริการนั้นสามารถจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้กับผู้ใช้บริการได้มากที่สุดทีเดียว แล้วยังช่วยให้ผู้ให้บริการ มีความรู้มากขึ้นในการจัดแหล่งวิทยาการที่เป็นเนื้อหาเหมาะสมแก่การเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายในการสอน ช่วยผู้ให้บริการในด้านการคุมพฤติกรรมการเรียนรู้และสามารถสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการได้มากที่สุดทีเดียว สื่อการสอนจะช่วยส่งเสริมให้ผู้ให้บริการได้ทำกิจกรรมหลายรูปแบบ เช่น การใช้ศูนย์การเรียนรู้ การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน การสาธิต การแสดงนาฏการ เป็นต้น ช่วยให้ผู้ให้บริการได้สอนตรงตามจุดมุ่งหมาย การเรียนการสอน และยังช่วยในการขยายเนื้อหาที่เรียนทำให้การสอนง่ายขึ้น และยังจะช่วยประหยัดเวลาในการสอน ผู้ใช้บริการจะได้มีเวลาในการทำกิจกรรมการเรียนรู้มากขึ้นจากข้อมูลเราจะได้เห็นถึงประโยชน์ของสื่อการเรียนการสอน ซึ่งทำให้เรามองเห็นถึงความสำคัญของสื่อสารมีประโยชน์และมีความจำเป็นสามารถช่วยพัฒนาการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คุณค่าของสื่อการเรียนการสอน

1. สื่อการเรียนการสอนสามารถเอาชนะข้อจำกัดเรื่องความแตกต่างกันของประสบการณ์ดั้งเดิมของผู้เรียน คือเมื่อใช้สื่อการเรียนการสอนแล้วจะช่วยให้เด็กซึ่งมีประสบการณ์เดิมต่างกันเข้าใจได้ใกล้เคียงกัน
2. ขจัดปัญหาเกี่ยวกับเรื่องสถานที่ ประสบการณ์ตรงบางอย่าง หรือการเรียนรู้
3. ทำให้เด็กได้รับประสบการณ์ตรงจากสิ่งแวดล้อมและสังคม
4. สื่อการเรียนการสอนทำให้เด็กมีความคิดรวบยอดเป็นอย่างเดียวกัน
5. ทำให้เด็กมีมีโนภาพเริ่มแรกอย่างถูกต้องและสมบูรณ์
6. ทำให้เด็กมีความสนใจและต้องการเรียนในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น เช่นการอ่าน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทัศนคติ การแก้ปัญหา ฯลฯ
7. เป็นการสร้างแรงจูงใจและเร้าความสนใจ
8. ช่วยให้ผู้เรียนได้มีประสบการณ์จากรูปธรรมสู่นามธรรม

ระบบสื่อการศึกษา

นับตั้งแต่มนุษย์ได้รู้จักนำเอาสื่อ (media) มาใช้ในการสื่อความหมายก็ได้มีการพัฒนาเรื่อยมา จากสื่อที่ใช้สัญลักษณ์ รูป มาจนถึงสื่อในรูปแบบต่าง ๆ ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนี้ โดยธรรมชาติแล้วสื่อแต่ละประเภทจะมีคุณค่าอยู่ในตัวของมันเอง เพียงแต่ว่าผู้ผลิตและผู้ใช้จะสามารถดึงเอาคุณค่านั้นมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด สื่อใดก็ตามถ้าได้มีการวางแผนดำเนินการผลิตการใช้ อย่างมีระบบ ย่อมเกิดประโยชน์ทางการศึกษาตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ วิธีการระบบสามารถนำมาใช้กับกระบวนการสื่อได้ทุกระบวนการเช่น การเลือกการผลิต การใช้ เป็นต้น

การเลือกสื่อด้วยวิธีระบบนั้น กูดแมน ได้เสนอวิธีการเลือกไว้ตามลำดับดังนี้

1. พิจารณาว่าในจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรมได้กำหนดให้ผู้เรียนแสดงพฤติกรรมโดยการดู การฟัง หรือการกระทำ
2. พิจารณาคุณลักษณะของผู้เรียน (อายุ ระดับชั้น ระดับสติปัญญา พัฒนาการทางการอ่าน ลักษณะทางร่างกาย พื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรม เป็นต้น) จะบ่งบอกได้ว่าสามารถใช้สื่อกับเด็กคนนั้นหรือกลุ่มนั้นได้บ้าง
3. พิจารณาว่ามีสื่ออะไรบ้าง ที่จะสามารถนำมาใช้เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ และใช้กับกลุ่มผู้เรียนที่มีลักษณะตามที่ต้องการดังกล่าวแล้วจะเกิดประโยชน์สูงสุด
4. พิจารณาวิธีการนำเสนอที่จะใช้ได้อย่างเหมาะสม และในการนำเสนอนั้นมีสื่ออะไรบ้าง จะต้องเตรียมเครื่องมือประเภทใดในการนำเสนอครั้งนั้น
5. นำเสนอเครื่องมือ โดยการสำรวจดูว่าเครื่องมือเทคโนโลยีทางการศึกษาที่คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับการเรียนครั้งนี้ที่มีอยู่ในสถานศึกษาหรือไม่ ถ้าไม่มีจะซื้อหรือหามาด้วยวิธีใด
6. การวิเคราะห์สื่อและสำรวจสื่อที่ต้องการ โดยการวิเคราะห์สื่อในสถานศึกษาว่ามีอะไรบ้างที่เหมาะสมสำหรับการเรียนการสอนเนื้อหานั้น ๆ ให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ได้
7. วิเคราะห์ขีดความสามารถของหน่วยงานผลิตสื่อที่ไม่ให้บริการหรือไม่มีขายได้หรือไม่ ถ้าผลิตเองได้ต้องวิเคราะห์ต่อไปอีกว่า มีงบประมาณที่จะใช้ในการผลิตหรือไม่และได้มาจากไหน
8. พิจารณาว่าสื่อต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้กับวิธีการนำเสนอ นั้น ๆ มีความเหมาะสมทั้งในแง่คุณภาพและราคาเพียงใดแล้วนำมาจัดลำดับความสำคัญสำหรับการเลือก
9. เลือกวิธีการและสื่อที่มีประสิทธิภาพสูง โดยเลือกตัวเลือกที่มีคุณภาพ และราคาเหมาะสม
10. เลือกสื่อหรือผลิตสื่อที่ต้องการ ในขั้นนี้ ผู้ใช้จะได้สื่อที่ต้องการ แต่ถ้าสื่อที่ไม่มีจะนำไปผลิตด้วยวิธีการระบบจะเห็นได้ว่า ในกระบวนการใช้วิธีการระบบในการเลือกสื่อ จะมีขั้นตอนที่ผูกพันกับการผลิตสื่ออยู่ด้วย การเลือกและจัดหาสื่อการเรียนการสอน (www.hunsa.com)

จากศึกษาข้างต้น นักวิจัยตระหนักถึงจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบในการเลือกสื่อได้แก่ จุดมุ่งหมายของการสอน รูปแบบและระบบของการเรียนการสอนลักษณะของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของสื่อกับคุณสมบัติเฉพาะและจุดประสงค์ของการเรียนการสอน

ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญการวิจัยปัญหาด้านสื่อการเรียนการสอนที่ส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ และความเข้าใจทางวิชาการ ซึ่งผลลัพธ์จากการวิจัยครั้งนี้จะนำมาต่อยอดในงานวิจัยโอกาสครั้งต่อไป เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพต่อการเรียนการสอน

2. วัตถุประสงค์ของโครงการ

เพื่อศึกษาปัญหาด้านต่างๆของผู้ใช้บริการสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการ

3. คำถามการวิจัย

ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจในการบริการด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการ

4. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาการดำเนินงาน โดยเน้นกระบวนการวิจัยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR) โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการในชั้นสาย ตรีศึกษา วิชาการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1 สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ (ศาลายา) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย นิสิตนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มสนทนา ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 20 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มละ 20 ตัวอย่าง

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่าง กับผู้ให้บริการ ด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการ

หลักในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. นิสิตนักศึกษาสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ มีการลงทะเบียนเรียน สำหรับวิชาการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1
2. กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เพศหญิง จำนวน 20 ตัวอย่าง และ เพศชาย จำนวน 20 ตัวอย่าง

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

สถานที่ที่ดำเนินการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจศึกษาปัญหาของผู้ใช้บริการสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการ

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ให้บริการ หมายถึง อาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการด้านการเรียนการสอนทางวิชาการในชั้นสายสังคมศาสตร์

ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ศาลายา)

สายชั้น หมายถึง สายชั้นการศึกษาปีที่ 1 - 4 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ศาลายา)

6. ผลการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ (output)

ทราบถึงปัญหาปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการในสายชั้น วิชาการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้จากโครงการ (outcomes)

1. ทราบถึงปัญหาและความต้องการใช้สื่อการเรียนการสอนในชั้นสาย
2. ผลลัพธ์ของการวิจัยจะเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดสื่อการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

8. แนวทางในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการชี้แนะชี้แจง งานบริการด้านวิชาการของอาจารย์หรือผู้ที่รับผิดชอบจำนวนมาก กล่าวคือ บุคคลเหล่านั้นสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพ ศักยภาพในกระบวนการทำงานด้านวิชาการและบริการสู่ผู้รับบริการอย่างดียิ่งขึ้น
2. ผลการวิจัยเป็นแนวทางสำหรับการบริหารจัดการ ด้านสื่อการเรียนการสอน การหาวิธีทางหรือหลักการ ให้บริการด้านวิชาการกับผู้รับบริการ ให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ชวนคิดติดตามการเรียนรู้เพิ่มเติม ซึ่งผู้รับบริการสามารถพัฒนา คุณภาพ ศักยภาพ และประสิทธิภาพการศึกษารองตนเองเพื่อเป็นหนึ่งกำลังในการพัฒนาประเทศไทยในอนาคต
3. ผลลัพธ์ของการวิจัยจะสะท้อนกลับมาถึงระดับคุณภาพการบริการงานวิชาการ ทำให้คณาจารย์ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลข้อมูลการวิจัยมาเป็นแนวทางการวางแผนพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข เพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการเรียนการสอนแก่นิสิตนักศึกษาต่อไป

9. สรุป

จากการวิจัย ดังกล่าวมาข้างต้น โดยผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาด้านต่างๆของผู้ใช้บริการสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการผู้วิจัยตระหนักถึงปัญหาด้านการบริการสื่อการเรียนการสอนและ นำปัญหาที่เกิดขึ้นมาพัฒนารูปแบบสื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสมสอดคล้องกับ



บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่างๆและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง บริการสื่อการเรียนการสอนของผู้รับบริการทางวิชาการ วิชาการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1 ซึ่งมีรูปแบบการนำเสนอที่หลากหลาย อันเป็นแนวทางอีกแขนงหนึ่งในการแก้ไขปัญหาสื่อการเรียนการสอนกับกลุ่มนักศึกษา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อศึกษาปัญหาด้านต่างๆของผู้ใช้บริการสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการ โดยผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสาร ทฤษฎี แนวความคิดและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอเนื้อหาของวิชาการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1 ตามหัวข้อเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. เอกสารแผนการสอนรายวิชา

1.1 ข้อมูลรายวิชา

คณะบริหารธุรกิจ

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ

รหัสวิชา BIT 1230

ชื่อวิชา (ไทย) การโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1

จำนวนหน่วยกิต 3

หน่วยกิต (อังกฤษ) Computer Programming I

สภารายวิชา วิชาซีพีบังคับ ปริญญาตรีหลักสูตร 4 ปี ชั้นปีที่ 1

พื้นฐาน ไม่มี

เวลาศึกษา 60 ชั่วโมงตลอด 15 สัปดาห์ ทฤษฎี 2 ชั่วโมง

ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง และนักศึกษาต้องใช้เวลาศึกษาค้นคว้านอกเวลา 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

1.2 จุดมุ่งหมายรายวิชา

1.2.1 รู้แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับการเขียนโปรแกรม

1.2.2 เข้าใจถึงโครงสร้างและหลักการในการเขียนโปรแกรม

1.2.3. ศึกษาถึงตัวแปรชนิดต่างๆ นิพจน์และการกระทำ

1.2.4. สามารถสร้างโปรแกรมแบบต่างๆ อาทิเช่น โปรแกรมโครงสร้างลำดับทาง

การวนซ้ำ และโปรแกรมย่อย

1.3 คำอธิบายรายวิชา หลักการพื้นฐานของการเขียนโปรแกรม องค์ประกอบของ

ประโยคคำสั่ง เช่น ตัวแปรค่าคงที่ ชนิดของข้อมูล ข้อมูลแบบโครงสร้าง นิพจน์และการกระทำ ฟังก์ชัน เป็นต้น โครงสร้างคำสั่งแบบลำดับ เลือกรับ และการวนซ้ำ การสร้างโปรแกรมย่อย การส่งผ่านค่าภายในโปรแกรม โดยการใช้ภาษาคอมพิวเตอร์ภาษาใดภาษาหนึ่ง ฝึกปฏิบัติการเขียนโปรแกรม การตรวจสอบและแก้ไขโปรแกรม

1.4 วิธีการสอน บรรยาย พร้อมยกตัวอย่าง และให้ค้นคว้ารวมไปถึงกำหนดเป็นกรณีศึกษา เพื่อให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นและได้ใช้ความรู้ที่ได้ศึกษามาประยุกต์ในการเขียนโปรแกรม

2. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 หมวดที่ 9 เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

มาตรา 63 รัฐต้องจัดสรรคลื่นความถี่ สื่อตัวนำและโครงสร้างพื้นฐานอื่นที่จำเป็นต่อการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ วิทยุโทรคมนาคม และการสื่อสารในรูปแบบอื่นเพื่อใช้ประโยชน์สำหรับการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย การทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมตามความจำเป็น

มาตรา 64 รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิตและพัฒนาแบบเรียน ตำรา หนังสือทางวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์อื่น วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาอื่น โดยเร่งรัดพัฒนาขีดความสามารถในการผลิต จัดให้มีเงินสนับสนุนการผลิต และมีการให้แรงจูงใจแก่ผู้ผลิตและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ทั้งนี้ โดยเปิดให้มีการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม

3. การวิเคราะห์สถานการณ์แบบ “SWOT”(SWOT: Strengths , Weaknesses , Opportunities and Threats)

การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ อย่างมีประสิทธิภาพนั้น สิ่งที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อการวางแผนในการดำเนินการก็คือ การวิเคราะห์สถานการณ์ เพื่อหาช่องทางในการดำเนินการหรือแก้ไขปัญหา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการประกอบธุรกิจกระทำ ได้หลายวิธี วิธีที่มีประสิทธิภาพวิธีหนึ่ง คือ การวิเคราะห์ จุดดี จุดอ่อน โอกาส และ ความเสี่ยง ของการประกอบธุรกิจ เรียกว่า การวิเคราะห์สถานการณ์แบบ ” SWOT ” การวิเคราะห์สถานการณ์ ที่ดีจำเป็นจะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆด้วย การวิเคราะห์จุดดีหรือจุดแข็ง การวิเคราะห์จุดด้อยหรือจุดอ่อน การวิเคราะห์อุปสรรคหรือความเสี่ยง

4. ทฤษฎี TQM (Total Quality Management)

การบริหารคุณภาพ เป็นเครื่องมือที่ใช้ใน “มุมมองด้านลูกค้า / คุณภาพการให้บริการ” TQM ต้องใช้ วงจรเดมมิง (Demming Cycle) มาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ

T (Total) หมายถึง ทุกคนในองค์กรจะมีส่วนร่วมในการสร้างคุณภาพ นับตั้งแต่ผู้บริหาร หัวหน้างาน ผู้ปฏิบัติ

Q (Quality) หมายถึง คุณภาพของสินค้า หรือบริการ ที่สามารถสร้างความพอใจแก่ลูกค้า และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง

M (Management) หมายถึง การบริหารคุณภาพที่มุ่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

TQM เป็นวัฒนธรรมขององค์การที่สมาชิกทุกคนให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์การอย่างต่อเนื่อง โดยนำเทคนิคต่าง ๆ มาปรับใช้ หรืออาจนำ วงจรเดมมิง Deming Cycle ปรับใช้ (PDCA)

วงจรเดมมิง คือ วงจรของการวางแผน - ปฏิบัติ - ตรวจสอบ - แก้ไข

Plan - Do - Check - Action

ส่วนประกอบสำคัญของ TQM

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า
2. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
3. สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม (ทีมงานเป็นกลจักรสำคัญในการผลักดันธุรกิจ)

ทฤษฎีการเรียนรู้ (learning theory) การเรียนรู้คือกระบวนการที่ทำให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความคิดคนสามารถเรียนรู้ได้จากการได้ยิน การสัมผัส การอ่าน การใช้เทคโนโลยี การเรียนรู้ของเด็กและผู้ใหญ่จะต่างกัน เด็กจะเรียนรู้ด้วยการเรียนในห้อง การซักถาม ผู้ใหญ่มักเรียนรู้ด้วยประสบการณ์ที่มีอยู่ แต่การเรียนรู้จะเกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่ผู้สอนนำเสนอ โดยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน ผู้สอนจะเป็นผู้ที่สร้างบรรยากาศทางจิตวิทยาที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ ที่จะให้เกิดขึ้นเป็นรูปแบบใดก็ได้เช่น ความเป็นกันเอง ความเข้มงวดกวดขัน หรือความไม่มีระเบียบวินัย สิ่งเหล่านี้ผู้สอนจะเป็นผู้สร้างเงื่อนไข และสถานการณ์เรียนรู้ให้กับผู้เรียน ดังนั้น ผู้สอนจะต้องพิจารณาเลือกรูปแบบการสอน รวมทั้งการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน

5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดทฤษฎี ความต้องการ 5 ชั้น

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow, 1970 : 170) (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation) Maslow เชื่อว่า พฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้ม ของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนา และ ได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าววาระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจ ของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” (wanting animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้น ความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความ พึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของ มนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆอยู่เสมอ Maslow กล่าววว่า ความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนา เหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need –Hierarchy Conception of Human Motivation) Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปได้ เป็นลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)
3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs)
4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem needs)

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs) ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ มีการเรียงลำดับชั้นความต้องการที่อยู่ในขั้นต่ำสุด จะต้อง ได้รับความพึงพอใจเสียก่อน บุคคลจึงจะสามารถผ่านพ้นไปสู่ความต้องการที่อยู่ในขั้นสูงขึ้น ตามลำดับดังจะอธิบายโดยละเอียดดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุดและสังเกตเห็นได้ชัดที่สุด จากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจนการพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น ตลอดจนความต้องการที่จะ ถูกกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส แรงขับของร่างกายเหล่านี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของ ร่างกายและของอินทรีย์ ความพึงพอใจที่ได้รับ ในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่าและถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ก็จะไม่ได้รับการ กระตุ้น ให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้นอย่างไรก็ตาม ถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้รับ ความพึงพอใจ บุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไป ซึ่งทำให้ความต้องการอื่นๆ ไม่ ปรากฏหรือกลายเป็นความต้องการระดับรองลงไป เช่น คนที่อดอยากหิวโหยเป็นเวลานานจะไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ต่อโลกได้ บุคคลเช่นนี้จะหมกมุ่นอยู่กับการจัดหาบางสิ่ง บางอย่างเพื่อให้มีอาหารไว้รับประทาน Maslow อธิบายต่อไปว่าบุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกเป็นสุข อย่างเต็มที่เมื่อมีอาหารเพียงพอสำหรับเขาและจะไม่ต้องต้องการสิ่งอื่นใดอีก ชีวิตของเขาจะกลายเป็น เรื่องของการรับประทาน สิ่งอื่นๆ นอกจากนี้จะไม่มีมีความสำคัญไม่ว่าจะเป็นเสรีภาพ ความรักความรู้สึกต่อชุมชน การได้รับการยอมรับ และปรัชญาชีวิต บุคคลเช่นนี้มีชีวิตอยู่เพื่อที่จะ รับประทานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ตัวอย่าง การขาดแคลนอาหารมีผลต่อพฤติกรรม ได้มีการทดลอง และการศึกษาชีวประวัติเพื่อแสดงว่า ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นเรื่องสำคัญที่จะเขาใจพฤติกรรมมนุษย์ และได้พบผลว่า เกิดความเสียหายอย่างรุนแรงของพฤติกรรมซึ่งมีสาเหตุจากการขาดอาหารหรือน้ำติดต่อกันเป็นเวลานาน ตัวอย่างคือ เมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ในค่าย Nazi ซึ่งเป็น ที่กักขังเชลย เชลยเหล่านั้นจะละทิ้งมาตรฐานทางศีลธรรมและค่านิยมต่างๆ ที่เขาเคยยึดถือภายใต้ สภาพการณ์ปกติ เช่น ขโมยอาหารของคนอื่น หรือใช้วิธีการต่างๆ ที่จะได้รับอาหารเพิ่มขึ้น อีก ตัวอย่างหนึ่งในปี ค.ศ. 1970 เครื่องบินของสายการบิน Peruvian ตกลงที่ฝั่งอ่าวอเมริกาใต้ผู้รอดตายรวมทั้งพระนิกาย Catholic อาศัยการมีชีวิตอยู่รอดโดยการกินซากศพของผู้ที่ตายจากเครื่องบิน ตก จากปรากฏการณ์นี้ชี้ให้เห็นว่าเมื่อมนุษย์เกิดความหิวขึ้น จะมีอิทธิพลเหนือระดับศีลธรรมจรรยาจึงไม่ต้องสงสัยเลยวามมนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกายเหนือความต้องการอื่นๆ และ แรงผลักดันของความต้องการนี้ได้เกิดขึ้นกับบุคคลก่อนความต้องการอื่นๆ เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้น ใหม่อต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (safety or security) Maslow กล่าววว่าความต้องการ

การความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็กๆ เนื่องจาก ทารกและเด็กเล็กๆ ต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ตัวอย่าง ทารกจะรู้สึกกลัวเมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพังหรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดังๆ หรือเห็นแสงสว่างมาก ๆ แต่ประสบการณ์และ การเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไป ดังคำพูดที่ว่า “ฉันไม่กลัวเสียงฟารองและฟ้าแลบอีก ต่อไปแล้ว เพราะฉันรู้ธรรมชาติในการเกิดของมัน” พลังความต้องการความปลอดภัยจะเห็นได้ ชัดเจนเช่นกันเมื่อเด็กเกิดความเจ็บป่วย ตัวอย่างเด็กที่ประสบอุบัติเหตุซักรักก็รู้สึกกลัวและอาจ แสดงออกด้วยอาการผ่นรายและความต้องการที่จะได้รับความปกป้องคุ้มครองและการให้กำลังใจ Maslow กล่าวเพิ่มเติมว่าพ่อแม่ที่เลี้ยงดูลูกอย่างไม่กวัดขั้นและตามใจมากเกินไปจะทำให้เด็กเกิดความรู้สึกว่าได้รับความพึงพอใจจากความต้องการความปลอดภัยการให้อุ่นหรือให้ กินไม่เป็นเวลาไม่เพียง แต่ทำให้เด็กสับสนเท่านั้นแต่ยังทำให้เด็กรู้สึกไม่มั่นคงในสิ่งแวดล้อมรอบๆตัวเขา สัมพันธภาพของพ่อแม่ที่ไม่ดีต่อกัน เช่น ทะเลาะกันทำร้ายร่างกายซึ่งกันและกัน พ่อแม่ แยกกันอยู่ หย่า ตายจากไป สภาพการณ์เหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกที่ดีของเด็ก ทำให้เด็กกลัวว่า สิ่งแวดล้อมต่างๆ ไม่มั่นคง ไม่สามารถคาดการณ์ได้และนำไปสู่ความรู้สึกไม่ปลอดภัย ความต้องการความปลอดภัยจะยังมีอิทธิพลต่อบุคคลแม้ว่าจะผ่านพ้นวัยเด็กไปแล้ว แม่ใน บุคคลที่ทำงานในฐานะเป็นผู้คุ้มครอง เช่น ผู้รักษาเงิน นักบัญชี หรือทำงานเกี่ยวกับการประกัน ต่างๆ และผู้ที่ทำหน้าที่ให้การรักษาพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้อื่น เช่น แพทย์ พยาบาลคนชรา บุคคลทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะเฝ้าหาความปลอดภัยด้วยกันทั้งสิ้น ศาสนาและปรัชญาที่มนุษย์ยึดถือทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคง เพราะทำให้บุคคลได้จัดระบบของตัวเองใหม่เหตุผลและวิถีทางที่ ทำให้บุคคลรู้สึก “ปลอดภัย” ความต้องการความปลอดภัยในเรื่องอื่นๆ จะเกี่ยวข้องกับการเผชิญกับ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ สงคราม อาชญากรรม น้ำท่วม แผ่นดินไหว การจลาจล ความสับสนไม่เป็นระเบียบ ของสังคม และ เหตุการณ์อื่นๆ ที่คล้ายคลึงกับสภาพเหล่านี้ Maslow ได้ให้ความคิดต่อไปว่าอาการโรคประสาทในผู้ใหญ่ โดยเฉพาะโรคประสาทชนิด ย้ำคิด-ย้ำทำ (obsessive-compulsive neurotic) เป็นลักษณะเด่นชัดของการค้นหาความรู้สึกปลอดภัย ป่วยโรคประสาทจะแสดงพฤติกรรมว่าเขากำลังประสบเหตุการณ์ที่ร้ายกาจและกำลังมีอันตราย ต่างๆ เขาจึงต้องการมีใครสักคนที่ปกป้องคุ้มครองเขาและเป็นบุคคลที่มีความเข้มแข็งซึ่งเขา สามารถจะพึ่งพาอาศัยได้ ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love needs) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับ บุคคล กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้งไม่มีใครยอมรับ หรือถูกตัดออกจากสังคมไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อนๆ ญาติพี่น้อง สามีหรือภรรยาหรือลูกๆ ไดลดน้อยลงไป นักเรียนที่เข้าโรงเรียนที่ห่างไกลบ้านจะเกิดความต้องการเป็นเจ้าของอย่างยิ่ง และจะแสวงหา อย่างมากที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน Maslow คัดค้านกลุ่ม Freud ที่ว่าความรักเป็นผลมาจากการเทิดทูลสัญชาตญาณทางเพศ (sublimation) สำหรับ Maslow ความรักไม่ใช่สัญลักษณ์ของเรื่องเพศ (sex) เขาอธิบายว่า ความรักที่ แท้จริงจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดี ความสัมพันธ์

ของความรักระหว่างคน 2 คน จะรวมถึง ความรู้สึกนับถือซึ่งกันและกัน การยกย่องและความไว้วางใจแก่กัน นอกจากนี้ Maslow ยังย้ำว่า ความต้องการความรักของคนจะเป็นความรักที่เป็นไปในลักษณะทั้งการรู้จักให้ความรักต่อผู้อื่น และรู้จักที่จะรับความรักจากผู้อื่น การได้รับความรักและได้รับการยอมรับจากผู้อื่นเป็นสิ่งที่ทำให้ บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า บุคคลที่ขาดความรักก็จะรู้สึกว้าชีวิตไร้ค่ามีความรู้สึกอ้างว้างและเคียดแค้น กล่าวโดยสรุป Maslow มีความเห็นว่าบุคคลต้องการความรักและความรู้สึกเป็น เจ้าของ และการขาดสิ่งนี้มักจะเป็นสาเหตุให้เกิดความขงคับใจและทำให้เกิดปัญหาการปรับตัว ไม่ได้ และความยินดีในพฤติกรรมหรือความเจ็บป่วยทางด้านจิตใจในลักษณะต่างๆ สิ่งที่ควรสังเกตประการหนึ่ง ก็คือมีบุคคลจำนวนมากที่มีความลำบากใจที่จะเปิดเผยตัวเอง เมื่อมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดสนิทสนมกับเพศตรงข้าม เนื่องจากกลัวว่าจะถูกปฏิเสธความรู้สึกเช่นนี้ Maslow กล่าวว่า สืบเนื่องมาจากประสบการณ์ในวัยเด็ก การได้รับความรักหรือการขาดความรักใน วัยเด็ก ย่อมมีผลกับการเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะและการมีทัศนคติในเรื่องของความรัก Maslow เปรียบเทียบว่าความต้องการความรักก็เป็นเช่นเดียวกับรถยนต์ที่สร้างขึ้นมาโดยต้องการ ก๊าซ หรือน้ำมันนั่นเอง (Maslow 1970 p. 170) 4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-Esteem needs) เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผลและทำให้ บุคคลเกิดความพึงพอใจแล้ว พลังผลักดันในขั้นที่ 3 ก็จะลดลงและมีความต้องการในขั้นต่อไปมา แทนที่ กล่าวคือ มนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรก เป็นความต้องการนับถือตนเอง (self-respect) ส่วนลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่อง นับถือจากผู้อื่น (esteem from others) 1. ความต้องการนับถือตนเอง (self-respect) คือ ความต้องการ มีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้อง พึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่าเขามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานภารกิจต่างๆ และมีชีวิตที่เด่นดัง

2. ความต้องการได้รับการยกย่องนับ ถูจากผู้อื่น (esteem from others) คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับได้รับความสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ยอมรับยินดี มีความต้องการที่จะ ได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำซึ่งทำให้รู้สึกว่าเขาเองมีคุณค่าความสามารถของเขา ได้รับการยอมรับจากผู้อื่นความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง ก็เป็นเช่นเดียวกับธรรมชาติของลำดับขั้นในเรื่อง ความต้องการด้านแรงจูงใจตามทัศนะของ Maslow ในเรื่องอื่นๆ ที่เกิดขึ้นภายในจิตนั้นคือ บุคคลจะ แสวงหาความต้องการได้รับการยกย่องก็เมื่อภายหลังจาก ความต้องการความรักและความเป็น เจ้าของได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของเขาแล้ว และ Maslow กล่าวว่ามันเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ ที่บุคคลจะย้อนกลับจากระดับขั้นความต้องการในขั้นที่ 4 กลับไปสู่ระดับขั้นที่ 3 อีกถ้าความต้องการระดับขั้นที่ 3 ซึ่งบุคคลได้รับไว้แล้วนั้นถูกกระทบกระเทือนหรือสูญสลายไปทันทีทันใดดังตัวอย่างที่ Maslow นำมาอาจคือ หญิงสาวคนหนึ่งซึ่งเธอคิดว่า การตอบสนองความต้องการความรักของเธอได้ดำเนินไปด้วยดี แล้วเธอจึงทุ่มเทและเอาใจใส่ในธุรกิจของเธอ และได้ประสบ ความสำเร็จเป็นนักธุรกิจที่มีชื่อเสียงและอย่างไม่คาดฝันสามปีต่อมหลังจากเธอไป ในเหตุการณ์เช่นนี้ ปรากฏว่าเธอวางมือจากธุรกิจต่างๆ ในการที่

จะส่งเสริมให้เธอได้รับความยกย่องนับถือ และหันมา ไขความพยายามที่จะเรียกรองสามไม้กลับคืนมา ซึ่งการกระทำเช่นนี้ของเธอเป็นตัวอย่างของความ ต้องการความรักซึ่งครั้งหนึ่งเธอได้รับแล้ว และถ้าเธอได้รับความพึงพอใจในความรักโดยสามีหวน กลับคืนมาเธอก็จะกลับไปเกี่ยวข้องกับโลกธุรกิจอีกครั้งหนึ่ง ความรู้สึกที่มีชีวิตอยู่อย่างมีประโยชน์และเป็นบุคคลที่มีความจำเป็นต่อโลก ในทางตรงกันข้ามการ ขาดความรู้สึกต่างๆ ดังกล่าวนี้ย่อมนำไปสู่ความรู้สึกและทัศนคติของปมด้อยและความรู้สึกไม่ พอเพียง เกิดความรู้สึกอ้อนแอ และช่วยเหลือตนเองไม่ได้ สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นกรับรู้ตนเองในทาง นิเสธ (negative) ซึ่งอาจก่อให้เกิด ความรู้สึกขลาดกลัวและรู้สึกวาตนเองไม่มีประโยชน์และสิ้นหวัง ในสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของ ชีวิต และประเมินตนเองต่ำกว่าชีวิตความเป็นอยู่กับการ ได้รับการยกย่อง และยอมรับจากผู้อื่นอย่างจริงจังมา กกว่าการมีชื่อเสียงจากสถานภาพหรือการ ได้รับการประจบประแจง การได้รับความนับถือยกย่องเป็นผลมา จากความเพียรพยายามของบุคคลความพึงพอใจของความต้องการได้รับการยกย่องโดยทั่วๆ ไป เป็นความรู้สึกและทัศนคติ ของความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้สึกวาตนเองมีคุณค่า การมีพลังกำลัง การมีความสามารถ และความต้องการนี้อาจเกิดอันตรายขึ้นได้ ถ้าบุคคลนั้นต้องการคำชมเชยจากผู้อื่นมากกว่าการยอมรับความ จริงและเป็นที่ยอมรับกันว่าการได้รับความนับถือยกย่อง มีพื้นฐานจากการกระทำของ บุคคลมากกว่าการ ควบคุมจากภายนอก 5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization needs) ถึงลำดับ ขั้นสุดท้าย ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อนๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมี ประสิทธิภาพ ความต้องการ เข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น Maslow อธิบายความต้องการ เข้าใจตนเองอย่างแท้จริงว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่าง ซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับอย่าง เหมาะสมบุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้ จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ทำทลายความสามารถ และศักยภาพของเขาและมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง พลังแรงขับของเขาจะกระทำ พฤติกรรมตรงกับความสามารถของตน กล่าวโดยสรุปการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความ ต้องการอย่างหนึ่งของบุคคลที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพ เช่น “นักดนตรีก็ต้องใช้ ความสามารถทางด้านดนตรี ศิลปินก็ต้องวาดรูป กวีก็ต้องเขียนโคลงกลอน ถ้าบุคคลเหล่านี้ได้ บรรลุถึงเป้าหมายที่ตนตั้งไว้ก็เชื่อได้ว่าเขาเหล่านั้นเป็นคนที่รู้จักตนเองอย่างแท้จริง” Maslow (1970 : 46) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะดำเนินไปอย่างง่ายหรือเป็นไปได้โดยอัตโนมัติโดย ความเป็นจริงแล้ว Maslow เชื่อว่าคนเรามักจะกลัวตัวเองในสิ่งเหล่านี้ “ด้านที่ดีที่สุด ของเราความต้องการ เข้าใจตนเองอย่างแท้จริงมีได้มีแต่เฉพาะในศิลปินเท่านั้น คนทั่วๆ ไป เช่น นักกีฬา นักเรียน หรือแม่แต่ กรรมกรก็สามารถจะมีความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงได้ถ้าทุกคน สามารถทำในสิ่งที่ตนต้องการให้ดีที่สุด รูปแบบเฉพาะของการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะมีความ แตกต่างอย่างกว้างขวางจากคนหนึ่งไปสู่อีกคน หนึ่ง กล่าวได้ว่ามัน คือ ระดับความต้องการที่แสดง ความแตกต่างระหว่างบุคคลอย่างยิ่งใหญ่ที่สุด Maslow ได้ยกตัวอย่างของความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ในกรณีของนักศึกษาชื่อ Mark ซึ่งเขาได้ ศึกษาวิชาบุคลิกภาพเป็นระยะเวลายาวนานเพื่อเตรียมตัวเป็นนักจิตวิทยาคลินิก นักทฤษฎีคนอื่นๆ อาจจะ อธิบายว่า ทำไมเขาจึงเลือกอาชีพนี้ ตัวอย่าง เช่น Freud อาจกล่าวว่ามัน สัมพันธ์อย่างลึกซึ้งกับสิ่งที่เขาเก็บ กต ความอยาก رؤ้อยากเห็นในเรื่องเพศไว้ตั้งแต่วัยเด็ก ขณะที่ Adler อาจมองว่ามันเป็นความพยายามเพื่อ

ขดเชยความรู้สึกต่อบางอย่างในวัยเด็ก Skinner อาจมอง วาเป็นผลจากการถูกวางเงื่อนไขของชีวิตในอดีต ขณะที่ Bandura สัมพันธ์เรื่องนี้กับตัวแปรต่างๆ ทางการเรียนรู้ทางสังคม และ Kelly อาจพิจารณาว่า Mark กำลังจะพุ่งตรงไปเพื่อที่จะเป็นบุคคลที่ เขาต้องการจะเป็นตัวอย่างที่แสดงถึง การมุ่งตรงไปสู่เป้าประสงค์ในอาชีพโดยความต้องการที่จะ เขาใจตนเองอย่างแท้จริงและถ้าจะพิจารณากรณีของ Mark ให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น ถ้า Mark ได้ผ่านการเรียน วิชาจิตวิทยาจนครบหลักสูตรและได้เขียนวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกและในที่สุดก็ได้รับ ปริญญาเอกทางจิตวิทยาคลินิก สิ่งที่จะต้องวิเคราะห์ Mark ต่อไปก็คือ เมื่อเขาสำเร็จการศึกษา ดังกล่าว แล้วถ้ามีบุคคลหนึ่งได้เสนองานให้เขาในตำแหน่งตำรวจสืบสวน ซึ่งงานในหน้าที่นี้จะ ได้รับค่าตอบแทนอย่างสูงและได้รับผลประโยชน์พิเศษหลายๆ อย่างตลอดจนรับประกันการว่าง และความมั่นคงสำหรับชีวิต เมื่อประสบเหตุการณ์เช่นนี้ Mark จะทำอย่างไร ถ้าคำตอบของเขาคือ “ตกลง” เขาก็จะย้อนกลับมาสู่ความต้องการระดับที่ 2 คือความต้องการความปลอดภัย สำหรับการวิเคราะห์ความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง Maslow กล่าวว่า “อะไรที่มนุษย์สามารถจะเป็นได้เขา จะต้องเป็นในสิ่งนั้น” เรื่องของ Mark เป็นตัวอย่างง่ายๆว่า ถ้าเขตกลงเป็นตำรวจสืบสวนเขาก็จะ ไม่มีโอกาสที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ทำไมทุกๆ คนจึงไม่สัมฤทธิ์ผลในการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Why Can't All People Achieve Self-Actualization) ตามความคิดของ Maslow ส่วนมากมนุษย์จะไม่ไขทั้งหมดที่ ต้องการแสวงหา เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ภายในตน จากงานวิจัยของเขาทำให้ Maslow สรุปว่าการรู้ ถึงศักยภาพของตนนั้นมาจากพลังตามธรรมชาติและจากความจำเป็นบังคับ ส่วนบุคคลที่มี พรสวรรค์มีจำนวนน้อยมากเพียง 1% ของประชากรที่ Maslow ประเมิน Maslow เชื่อว่าการนำ ศักยภาพของตนออกมาใช้เป็นสิ่งที่ยากมาก บุคคลมักไม่รู้ว่า ตนเองมีความสามารถและไม่ทราบ ว่า ศักยภาพนั้นจะได้รับการส่งเสริมได้อย่างไร มนุษย์ส่วนใหญ่ยังคงไม่มั่นใจในตัวเองหรือไม่มั่นใจ ในความสามารถของตนจึงทำให้หมดโอกาสเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง และยังมีสิ่งแวดล้อมทาง สังคมที่มาบดบังพัฒนาการทางด้านความต้องการของบุคคลดังนี้ อิทธิพลของวัฒนธรรม ตัวอย่างหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่าอิทธิพลของสังคมมีต่อการเข้าใจ ตนเอง คือแบบพิมพ์ของวัฒนธรรม (cultural stereotype) ซึ่งกำหนดว่าลักษณะเช่นไรที่แสดงความ เป็นชาย (masculine) และลักษณะใดที่ไม่ใช่ความเป็นชาย เช่นจัดพฤติกรรมต่างๆ เหล่านี้ ความเห็น ออกเห็นใจผู้อื่น ความเมตตากรุณา ความสุภาพและความอ่อนโยน สิ่งเหล่านี้วัฒนธรรมมีแนวโน้มที่ จะพิจารณาว่า “ไม่ใช่ลักษณะของความเป็นชาย” (unmasculine) หรือความเชื่อถือของวัฒนธรรม ด้านอื่นๆ ซึ่งเป็นความเชื่อที่ไม่มีคุณค่า เช่น ยึดถือวาทะของผู้นิ่งขึ้นอยู่กับจิตวิทยาพัฒนาการของผู้นิ่ง เป็นต้น การพิจารณาจากเกณฑ์ต่างๆ ดังกล่าวนี้นั้นเป็นเพียงการเข้าใจ “สภาพการณ์ที่ดี”มากกว่าเป็นเกณฑ์ของการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ประการสุดท้าย Maslow ได้สรุปว่าการไม่เข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเกิดจากความพยายามที่ ไม่ถูกต้องของการแสวงหาความมั่นคงปลอดภัย เช่น การที่บุคคลสร้างความรู้สึกรู้สึกให้ผู้อื่นเกิดความ พึงพอใจตนโดยพยายามหลีกเลี่ยงหรือขจัดข้อผิดพลาดต่างๆ ของตน บุคคลเช่นนี้จึงมีแนวโน้มที่จะ พิทักษ์ความมั่นคงปลอดภัยของตน โดยแสดงพฤติกรรมในอดีตที่เคย ประสบผลสำเร็จ แสวงหา ความอบอุ่น และสร้างมนุษย์สัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งลักษณะเช่นนี้ย่อมขัดขวางวิถีทางที่จะเข้าใจตนเอง อย่างแท้จริง

1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

1.2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ การให้บริการที่จะนำเสนอในการศึกษานี้ ประกอบด้วย รายละเอียดต่อไปนี้

1. การให้บริการสาธารณะ ปฐม มณีโรจน (อ้างใน พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538 : 30) ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็น การพิจารณา การให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบัน เป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบ ราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการ บริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็น เรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิด จากการขาดการกระจายอำนาจ หรือ เกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่ เกิดขึ้น เพราะขาดการพัฒนางานหรือนำ เทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงใน ระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายอันที่จะพัฒนาการ ให้บริการใหม่มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ 1. การพัฒนาข้าราชการ ใหม่ที่ทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความ ชำนาญงานมีความ กระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน 2. การกระจายอำนาจ หรือ มอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงาน ใหม่ขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด 3. การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น อนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้ บริการเห็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอน ก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผนการเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการ นำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกัน ปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการ ร้องขอ แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่มูลบ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วใน ขั้นตอนให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลัง การให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให่วงจร ขอบการ ให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการ จัดทำบัตร ประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้าย ปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจาก สำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบ วงจรอีก ประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ ตามสิทธิประโยชน์ ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้ บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับ เรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้ บริการใน เรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการ ก็ควรที่จะให้ คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการพบว่า บัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตร ประจำตัว ประชาชนใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญ อีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชน บางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการ ติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุงยาก และเจ้าหน้าที่ ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึง มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับ บริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟัง เหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่อง อื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความ กระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไป อย่างรวดเร็วและมี ความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้ บริการ แบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะ ทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำ ความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมใน การบริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการ พัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและ เป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มา ติดต่อขอรับบริการ

6. ความเสมอภาค การให้ บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่ จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่ง จะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

1. การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับ ผลที่สมบูรณ์ภายใต้ มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอ ภาคในการให้ บริการ
2. การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ ด้วย ทั้งนี้เพราะ ประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถ ในการที่จะติดต่อขอรับ บริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสาร ที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ทางไกล ทुरกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้อง คำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายาม นำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็น

ต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้ เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ ผู้รายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการ ไม่มีเจตนาที่จะเลิกปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียก ความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่าง ครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและ สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการ ที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และ สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและ ในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ Milet (อ้างใน พิทักษ์ ทรุชทิ ม , 2538 : 33) กล่าววา เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับ การปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ไซมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมอง วาการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล เลยถ้าไม่มี การตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ampie Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมี ลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิฉะนั้น ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มี ความหมาย เลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับ บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจ ของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่ม ประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม Verma (อ้างใน พิทักษ์ ทรุชทิ ม, 2538 : 33) การให้ บริการที่ดีสวนหนึ่งขึ้นกับการ เขาถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้อง ขอรับ บริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการใดแก่ แหล่งบริการที่ผู้ยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ความหมายของการให้บริการ การบริการ มีผู้ให้ความหมายของ “การบริการ” หลายท่าน ดังนี้ การบริการ (อ่างใน วชิรา, 2529) หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดขึ้น เพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อม ทั้งให้เกิดความพึงพอใจแก่สมาชิก(ปรีชา เมียนเพชร (2532 : 5) ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ ความสะดวกต่างๆารณณ กนิษฐรัต (2535 : 9) ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” คือ สิ่งที่มีจำหน่ายใน ลักษณะของกิจกรรมต่างๆาติ การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ โดยมักจะไม่เห็น เป็นตัวตน หากแต่จะมีสิ่งของมาประกอบการบริการดังกล่าว เพื่อให้เห็นเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้นสมชาติ กิจยรรยง (2537 : 42) ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” หมายถึง กระบวนการ ของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้ การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข เกศสินี กลั่นบุศย (2540 : 23) ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับ ใช้ให้ ความสะดวกต่างๆต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะกำหนดเงื่อนไขของการมารับบริการ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือจากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบและอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

6. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องทัศนคติในงานบริการ เป็นงานวิจัยที่มีเป้าหมาย เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนา ปรับปรุง ลักษณะการบริการ และบุคลิกที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ทำการศึกษาวิจัย จำเป็นต้องทราบถึงสาเหตุที่แท้จริง ที่ก่อให้เกิดความเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย เพื่อจะได้นำไป แก้ไขปัญหา และปรับปรุงงานให้ ตรงกับความรู้สึก ความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง และ เพื่อให้เกิดชัดเจนในปัญหาดังกล่าว นิพนธ์ คำพา (2518 อ่างใน พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538 : 35) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาในการบริการราชการสวน ภูมิภาค ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนระดับอำเภอพบว่า ปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การบริการแก่ประชาชนในระดับอำเภอไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ทำที่ ทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงานของข้าราชการวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ไม่เพียงพอ จำนวน ประชากรในเขตการปกครองมีมากเกินไปและการ ปฏิบัติงานของนายอำเภอที่ไม่สนใจในเรื่องการให้บริการ แก่ประชาชน เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวผู้วิจัย เสนอแนะให้มีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ เปลี่ยนแปลงทัศนคติใน การทำงานของข้าราชการ เพิ่ม วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และให้นายอำเภอให้ ความสนใจเกี่ยวกับ บริการในระดับอำเภอมากขึ้น

ประกาศิต มหาสิงห (2535) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ บริการประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง และ อำเภอ บ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน พบว่า 1. ประสิทธิภาพการบริการประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองและอำเภอบ้านโฮ้งมีแนวโน้มไปใน ทางบวก คือ ความสามารถในการผลิตของทั้งสองอำเภอ และความสามารถในการ ปรับตัว ความยืดหยุ่น ความขัดแย้ง ตราชาฎฐายังเห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง ค่อนข้างจะใช้เวลามาก และการ ประชาสัมพันธ์มีน้อย 2. สำหรับการศึกษปัจจัยที่มีอิทธิพลพบว่า ลักษณะองค์การ ลักษณะบุคคล ลักษณะ สภาพแวดล้อม และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติมีแนวโน้มไปในทางบวก แต่พบว่า สภาพ ทางการเมืองเศรษฐกิจและสังคม มีส่วนบั่นทอนขวัญและกำลังใจข้าราชการ และลักษณะของที่ทำ การ ปกครองยังยึดมั่นต่อระเบียบวินัยเคร่งครัดมาก

รุ่ง แกวแดง (2538) ใดกล่าวถึงปัญหาระบบราชการไทย ที่สามารถสรุปปัญหาที่สำคัญ ได้ 5 ประการ คือ

1. ความไม่มีประสิทธิภาพของหน่วยราชการ ใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานมากแต่ได้ ผลงาน น้อยและไม่มีคุณภาพ

2. การดำเนินงานล่าช้า มีขั้นตอนมากมาย งานที่ควรจะสำเร็จใน 1 วัน กลายเป็น 1 สัปดาห์หรือ มากกว่านั้น

3. คุณภาพของการบริการไม่ดี ไม่ประทับใจ ระบบราชการเป็นแบบอำนาจนิยมบริการ ไม่เป็น และไม่สนใจที่จะให้บริการ แมวาทหลายส่วนราชการมีหน้าที่จะต้องบริการ

4. สายบังคับบัญชาซับซ้อนมีชั้นมาก เพราะเป็นระบบรวมอำนาจ ขั้นตอนจากหน่วยปฏิบัติ ถึงหน่วย นโยบายมีขั้นตอนและชั้นการบังคับบัญชามาก

5. ไม่ใช่หรือไม่มีเทคโนโลยีสมัยใหม่ ช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน เน้นการใช้แรงงานและ บุคคลมากกว่า จิรศักดิ์ ชำนาญภักดี (2543 : 50-52) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การใ้ บริการของหน่วยบริการข้อมูล สอนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร สำนักบริหารทะเบียน กรมการปกครอง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง 154 คน แบบบังเอิญและใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือใน การรวบรวม ข้อมูลจำนวน 154 ราย พบว่า ในภาพรวมประชาชนพอใจต่อการใ้ บริการของหน่วย บริการข้อมูลใน ระดับค่อนข้างสูง ($X=2.90$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีระดับ ค่อนข้างสูง สอนด้านบริการ และด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความ พึ่งพอใจในการบริการ ได้แก่ จำนวน ครั้งของการมารับบริการ สอน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความ พึ่งพอใจ

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัญหาด้านต่างๆของผู้ใช้บริการสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการโดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย กลุ่มละ 20 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นแบบเจาะจง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) โดยกลุ่มตัวอย่าง คือผู้ให้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการ ใน

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย นิสิตนักศึกษา นักศึกษาที่มีการลงทะเบียนเรียนสำหรับวิชาการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1 คณะบริหารธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มละ 20 ตัวอย่าง ดังนี้ เพศหญิง จำนวน 20 ตัวอย่าง และ เพศชาย จำนวน 20 ตัวอย่าง การเลือกกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้เพื่อรับทราบ ความต้องการ และปัญหาในการใช้บริการ รวมทั้งข้อคิดเห็นในการปรับปรุงพัฒนางานสื่อการสอน

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่าง กับผู้ให้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยโดยแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ สถานภาพ หลักสูตร ชั้นปีที่กำลังศึกษา ซึ่งเป็นข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (check list) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัญหาการใช้บริการสื่อการเรียนการสอน โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (check list) จำนวน 5 ข้อ โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) จำนวน 20 ข้อ ตามแนวคิดของ ลิเคอร์ท (Likert) มี 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เครื่องมือสื่อการสอนมีปัญหามากที่สุด
- 4 หมายถึง เครื่องมือสื่อการสอนมีปัญหา
- 3 หมายถึง เครื่องมือสื่อการสอนมีปัญหาปานกลาง
- 2 หมายถึง เครื่องมือสื่อการสอนมีปัญหาน้อย
- 1 หมายถึง เครื่องมือสื่อการสอนมีปัญหาน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือสื่อการเรียนการสอน เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างเครื่องมือ
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสังเคราะห์ และสร้างข้อคำถามเป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัย
3. ร่างแบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ คำถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่าและคำถามแบบปลายเปิด
4. นำเสนอแบบสอบถาม ผู้ทรงคุณวุฒิและปรับปรุงแก้ไข ให้ครอบคลุม และตรงเนื้อหา
5. นำแบบสอบถามที่ปรับแก้เรียบร้อยแล้วทั้ง 2 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลปัญหาของการใช้บริการสื่อการเรียนการสอน ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรง (validity) จำนวน 2 คน เพื่อตรวจสอบความตรงในด้านโครงสร้าง ความตรงในด้านเนื้อหา ความเหมาะสม และถูกต้องชัดเจนในการใช้ภาษา เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ และจัดพิมพ์แบบสอบถามให้เพียงพอสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม
6. นำผลการตรวจสอบแบบสอบถาม มาพิจารณาปรับปรุงข้อคำถามให้เหมาะสมอีกครั้ง
7. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มละ 20 ตัวอย่าง
8. รวบรวมข้อมูลทั้งหมดและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ
9. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data collection)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

สถานที่ ที่ดำเนินการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ ดำเนินการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง และอธิบายวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลข้อมูล (Data Analysis and Data Processing)

ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการสื่อการเรียนการสอน คืนกลับมาตามจำนวนที่ต้องการ แล้วจึงตรวจสอบความถูกต้องและความเรียบร้อย จากนั้นจึงนำมาจัดระเบียบข้อมูลเพื่อเตรียมการสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS) ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้ การวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ดังนี้

1. จัดทำคู่มือลกรหัสแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย ข้อที่/ลำดับที่ของ แบบสอบถาม ตัวแปร รหัส จำนวนคอลัมน์ และคอลัมน์ที่ เพื่ออธิบายตัวแปรตามรหัสที่กำหนดไว้
2. แปลงข้อมูลที่ได้ในแบบสอบถามเป็นรหัส (Code) ลงรหัสกับแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องของรหัสและกรอกข้อมูลแต่ละตัวแปรลงในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์แล้วบันทึกลงในตารางลงรหัส ต่อจากนั้นนำข้อมูลจากการลงรหัสใน Coding Form ไปบันทึกในแผ่น Diskettes
3. เขียนโปรแกรมสูตรโดยใช้สถิติค่าต่างๆตามที่กำหนดและทำการวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS การวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณารูปแบบสถิติ, ประเภทของสถิติ,วิธีการวิเคราะห์ ข้อมูลซึ่งแต่ละแบบจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับระดับข้อมูล/มาตราวัด(Scale)และการเสนอผล ดังนี้

รูปแบบสถิติที่ใช้	: สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)
ประเภทของสถิติ	: การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง (Central Tendencies)
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	: ค่าเฉลี่ย (Means หรือ Averages)
ประเภทของสถิติ	: การแจกแจงความถี่ (Frequency)
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	: ร้อยละ (Percentage)

4. วิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผลข้อมูล สรุปผลการวิจัย พิมพ์รายงานการวิจัย พร้อมภาพประกอบและจัดทำรูปเล่มรายงานการวิจัย (ฉบับสมบูรณ์)

สูตร การหาค่าเฉลี่ย (Mean)

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

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$$\frac{\sum X \text{ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด}}{N \text{ แทน จำนวนข้อมูล (ผู้เรียน) ทั้งหมด}}$$

ประเภทของสถิติ : การวัดการกระจาย (Measure of Dispersion)

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล : ความถี่ (Frequencies หรือ Counts) และร้อยละ (Percents)

สูตร การหาค่าร้อยละ (Percents)

$$P = \frac{F \times 100}{n}$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ

F แทน ความถี่ที่ต้องการแปลค่าให้เป็นร้อยละ

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

สรุป

กระบวนการดำเนินการวิจัยดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักสูตรทางวิชาการและเอกสารประกอบการเรียนการสอน หลักการทางทฤษฎี และฝึกฝนภาคปฏิบัติเพื่อนำความคิด ทักษะ ในการเรียนรู้ มาเป็นแนวทางการจัดทำและพัฒนา รูปแบบสื่อการเรียนการสอนที่สามารถเข้าใจได้ตรงตามวัตถุประสงค์ รายวิชา ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงดำเนินการศึกษา ถึงสาเหตุของปัญหาการให้บริการสื่อการเรียนการสอน ทางวิชาการ นอกจากนี้ ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้มา ดำเนินการ วิเคราะห์หาค่าทางสถิติ และแสดงผลการประเมินทางประสิทธิภาพของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

บทที่ 4

ผลการศึกษา และการอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษา วิเคราะห์และ ประมวลผลข้อมูลเพื่อต้องการหา ผลการศึกษาเรื่อง ศึกษาปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการในชั้นสาย ตรีศึกษา วิชาการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1 โดยมีวัตถุประสงค์ (Objectives) เพื่อศึกษาปัญหาต่างๆของผู้ใช้บริการสื่อการเรียนการสอน ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลและ การอภิปรายผลตามหัวข้อดังนี้

ผลการศึกษา เรื่อง ศึกษาปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการในชั้นสาย ตรีศึกษา วิชาการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1

4.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม

4.2 สถานที่ ที่ดำเนินการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย นิสิตนักศึกษา นักศึกษาที่มีการลงทะเบียนเรียน สำหรับ วิชาการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1 คณะบริหารธุรกิจ

4.3 กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เพศหญิง จำนวน 20 ตัวอย่าง และ เพศชาย จำนวน 20 ตัวอย่าง

ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา ได้แก่ นิสิตนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ โดยกลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 40 คน นิสิตนักศึกษาที่มีการลงทะเบียน เรียน สำหรับวิชาการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1 คณะบริหารธุรกิจ

ผลการศึกษา ศึกษาปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการในชั้นสาย ตรีศึกษา วิชาการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการในชั้นสาย จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 40 คน

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
เพศชาย	20	50.00
เพศหญิง	20	50.00
รวมทั้งสิ้น	40	100.00
อายุระหว่าง 18-20 ปี	2	5.00
อายุระหว่าง 21-23 ปี	35	87.50
อายุระหว่าง 24-26 ปี	3	7.5
อายุระหว่าง 26 ปีขึ้นไป	-	-
รวมทั้งสิ้น	40	100.00
ครู/อาจารย์	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	40	100.00
พนักงาน/เจ้าหน้าที่	-	-
บุคลากรภายนอก	-	-
รวมทั้งสิ้น	40	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรี	40	100.00
ปริญญาโท	-	-
ปริญญาเอก	-	-
รวมทั้งสิ้น	40	100.00

จากตารางที่ 1 ผลคะแนนที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ ร้อยละ 50.00 เป็นเพศหญิง ช่วงอายุสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ อายุระหว่าง 21-23 ปี เป็นร้อยละ 87.50 รองลงมา อายุระหว่าง 24-26 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.5 และร้อยละ 5.00 เป็นช่วงอายุอายุระหว่าง 18-20 ปี ตามลำดับ ผลคะแนนที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามปัญหาของผู้ใช้บริการด้าน

สื่อการเรียนการสอนทางวิชาการในชั้นสาย นักเรียน/นักศึกษาใช้บริการทางวิชาการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเป็นร้อยละ 100 คือระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัญหาการใช้บริการสื่อการเรียนการสอน

ความหมาย	ระดับความพึงพอใจ
ผู้ให้บริการมีเครื่องมือสื่อการสอนมีปัญหามากที่สุด	5
ผู้ให้บริการมีเครื่องมือสื่อการสอนมีปัญหามาก	4
ผู้ให้บริการมีเครื่องมือสื่อการสอนมีปัญหปานกลาง	3
ผู้ให้บริการมีเครื่องมือสื่อการสอนมีปัญหาน้อย	2
ผู้ให้บริการมีเครื่องมือสื่อการสอนมีปัญหาน้อยที่สุด	1

โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (check list) จำนวน 5 ข้อ โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) จำนวน 20 ข้อ ตามแนวคิดของ ลิเคอร์ท (Likert) มี 5 ระดับ

ผลการวิเคราะห์ ปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการในชั้นสาย วิเคราะห์แบบ Descriptive Statistics พบว่า เรื่องปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการ อยู่ในระดับที่ 2 หมายถึง เครื่องมือสื่อการสอนมีปัญหาน้อยอยู่ในระดับปัญหาน้อย มีรายละเอียดดังนี้ รายการในแบบสอบถามตอนที่ 2 ปรากฏ ผลการประเมินทางสถิติ สามารถอธิบายดังนี้ เครื่องมือสื่อการสอนมีปัญหาน้อย ในรายการดังต่อไปนี้ สื่อการเรียนการสอนมีกระบวนการและขั้นตอนเป็นระบบระเบียบ ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 88.00, การใช้สื่อการเรียนการสอนทางวิชาการมีระยะเวลาความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 65.25, การจัดหาสื่อการสอนประกอบการเรียนรู้ได้อย่างเพียงพอและหลากหลายคิดเป็นร้อยละ 85.75, สื่อที่ใช้ในการบริการมีความน่าสนใจ ในการติดตามเรียนรู้ต่อผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 75.25, ผู้ให้บริการให้คำปรึกษาและแนะนำได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.00, 9 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการทางวิชาการ เช่น คอมพิวเตอร์, โปรเจ็คเตอร์, ห้องปฏิบัติการ,เอกสารประกอบการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 5.25 และ สื่อการเรียนการสอนสามารถมาประยุกต์รูปแบบการนำเสนอให้เข้ากับสถานการณ์การเรียนในยุคสังคมอาเซียน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 90.00 เป็นต้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการในชั้นสาย ตรีศึกษา วิชาการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1 สรุปผล อภิปรายผล ปัญหาที่พบในการวิจัย และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1.สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า เพื่อศึกษาปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการในชั้นสาย ตรีศึกษา วิชาการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 5 สรุปผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์แบบ Descriptive Statistics เพื่อหาศึกษาปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการ พบว่าค่า Minimum คือ 3 อยู่ในระดับปัญหากลาง และค่า Maximum คือ 2 อยู่ในระดับปัญหาน้อย ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการ เกิดปัญหาน้อย แสดงถึงประสิทธิภาพสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการมีคุณภาพเต็มที่ในการถ่ายทอดวิชาความรู้ต่อกลุ่มนิสิต นักศึกษา ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ทางการเรียนวิชานั้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2 การอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้ ผลการวิจัยเป็นแนวทางสำหรับการบริหารจัดการ สื่อการเรียนการสอน ที่ต้องตาม ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการ จักด้านเนื้อหาวิชาการกับผู้รับบริการ ให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ชวนคิดติดตามการเรียนรู้เพิ่มเติม ซึ่งผู้รับบริการสามารถพัฒนา คุณภาพ ศักยภาพ และประสิทธิภาพศึกษาของตนเพื่อเป็นหนึ่งกำลังในการพัฒนาประเทศไทยในอนาคต

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ศึกษาปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการในชั้นสาย ตรีศึกษา วิชาการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สามารถนำ ผลลัพธ์การวิจัยมาประยุกต์ใช้ในด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการได้จริง

3 ปัญหาที่พบในการวิจัย

ผู้วิจัยไม่สามารถจัดหาสถานที่และเครื่องอำนวยความสะดวกให้กับผู้เรียน เพราะมีข้อจำกัดในเรื่องของสถานที่ในภาคปฏิบัติและเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ที่เพียงพอต่อผู้เรียน ผู้วิจัยจึงต้องให้ผู้เรียนเรียนรวมกันในห้องเดียว โดยมีผู้วิจัยควบคุมอยู่ แต่บางครั้งก็เกิดการอภิปรายข้ามกลุ่มกันได้

4 ข้อเสนอแนะ จากการทำวิจัยในครั้งนี้

ควรมีการสนับสนุนให้มีการใช้สื่อการเรียนที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการทางวิชาการเพื่อเป็นการส่งเสริมประสิทธิภาพในการเรียนการสอนให้สูงขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ในลักษณะผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและผู้เรียนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง




บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- ประพันธ์ สุริหาร. (2532). **ทฤษฎีการบริหาร**. ขอนแก่น: ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิโรจน์ สารัตนะ. (2549). กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีเพื่อการจัดการความรู้ในองค์กรทางการศึกษา. **วารสารบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น**, 2(1), 101-125.
- สมยศ นาวิ. (2545) **ทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด.
- สมยศ นาวิ. (2545) **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด.

ภาษาอังกฤษ

- Guns, Bob. **The Faster Learning Organization**. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1996
- KOLB DAVID A., Irwin M. Rubin and Joyce M. Osland. **Organization Behavior: An Experiential Approach**. New Jersey: Prentice-Hall, 1991
- Michael J. Marquardt. (2547). การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ (บดินทร์ วิจารณ์, ผู้แปล). แปลจาก **Building the Learning Organization**. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- Pedler, Mike, John Burgoyne and Tom Boydell. **The Learning Company**. London: The McGraw-Hill Companies, 1997.
- Senge, Peter, et. al. **The Fifth Discipline Fieldbook**. London: Nicholas Publishing, 1995.
- Stephen R. Covey. (1992). **Principle Centered Leadership**. New York: Simon & Schuster.
- Thomas J. Peters , Tom Peter. (2547). **คิดใหม่** (พ.ท. วีรจิต กลั้มพะสุต และคณะ). แปลจาก **Re-imagine !**. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).



ภาคผนวก ก

- รายนามผู้เชี่ยวชาญ
- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานวิชาการ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. อาจารย์ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ ตำแหน่งผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่องปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการในชั้นสาย

ตอนที่ 2. แบบสอบถามปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการในชั้นสาย

- คำชี้แจง**
1. แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า
 2. โปรดใช้ดุลยพินิจของท่านพิจารณาเกี่ยวกับปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการในชั้นสายตามที่เสนอของท่าน
 3. โปรดเขียนเครื่องหมาย ลงในระดับความคิดเห็นของท่านตามที่เป็นจริง ซึ่งแต่ละข้อมีความหมายดังนี้

ความหมาย	ระดับความพึงพอใจ
ผู้ให้บริการมีเครื่องมือสื่อการสอนมีปัญหามากที่สุด	5
ผู้ให้บริการมีเครื่องมือสื่อการสอนมีปัญหามาก	4
ผู้ให้บริการมีเครื่องมือสื่อการสอนมีปัญหากลาง	3
ผู้ให้บริการมีเครื่องมือสื่อการสอนมีปัญหาน้อย	2
ผู้ให้บริการมีเครื่องมือสื่อการสอนมีปัญหาน้อยที่สุด	1



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่องปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการในชั้นสาย

ตอนที่ 2. แบบสอบถามปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการในชั้นสาย

ประเด็นปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ปัญหาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการสื่อการเรียนการสอนทางวิชาการ					
1 สื่อการเรียนการสอนมีกระบวนการและขั้นตอนเป็นระบบระเบียบชัดเจน					
2 การใช้สื่อการเรียนการสอนทางวิชาการมีระยะเวลาความเหมาะสม					
3 ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการทางวิชาการ					
4 การจัดหาสื่อการสอนประกอบการเรียนรู้เพียงพอ และหลากหลาย					
5 สื่อที่ใช้ในการบริการมีความน่าสนใจ ในการติดตามเรียนรู้ต่อผู้ให้บริการ					
6 เนื้อหาสาระในการสื่อสารมีความเข้าใจง่าย					
7 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรและดูแลเอาใจใส่					
8 ผู้ให้บริการให้คำปรึกษาและแนะนำได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ					
9 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการทางวิชาการ เช่น คอมพิวเตอร์, โปรเจ็คเตอร์, ห้องปฏิบัติการ, เอกสารประกอบการเรียนการสอน เป็นต้น					
10 จัดให้มีการให้ความรู้ การพัฒนาหลักสูตรและการนำหลักสูตรไปสู่การปฏิบัติจริงในระดับห้องเรียน					
11 สื่อการเรียนการสอน สื่อออกมาด้วยความ รวดเร็ว กระชับ เข้าใจเนื้อหาทางวิชาการ					
12 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการสื่อการสอน เช่น กระแสไฟฟ้า					
13. ประโยชน์ที่ได้จากสื่อการเรียนการสอนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					
14. สื่อการเรียนการสอนสามารถนำมาพัฒนาต่อยอดทางวิชาการต่างๆได้					
15. สื่อการเรียนการสอนสามารถมาประยุกต์รูปแบบการนำเสนอให้เข้ากับสถานการณ์การเรียนในยุคสังคมอาเซียน ตามลำดับ					

ข้อเสนอแนะ

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์
 นายวีรยุทธ สวัสดิ์กิจไพโรจน์
 ผู้วิจัย

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน
 (.....)
 ตำแหน่ง.....





ภาคผนวก ข

รายละเอียดของหลักสูตรและ
ลักษณะรายวิชาวิชาการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



แผนการสอน

หลักสูตรระดับปริญญาตรี

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ

รหัสวิชา BIT 1230

วิชาการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1

(Computer Programming 1)

จัดทำโดย

อาจารย์วีรยุทธ สวัสดิ์กิจไพโรจน์

คณะบริหารธุรกิจ ศาลายา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

รายละเอียดของรายวิชา

ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
	คณะบริหารธุรกิจ
	สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ

หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- รหัสและชื่อรายวิชา
BIT 1230 การโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1
Computer Programming I
- จำนวนหน่วยกิต
3 หน่วยกิต (2-2-5)
- หลักสูตรและประเภทของรายวิชา
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ
- อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอน
อาจารย์วีรยุทธ สวัสดิ์กิจไพโรจน์
- ภาคการศึกษา / ชั้นปีที่เรียน
ภาคการศึกษาที่ 1 / ชั้นปีที่ 1
- รายวิชาที่ต้องเรียนมาก่อน (Pre - requisite) (ถ้ามี)
ไม่มี
- รายวิชาที่ต้องเรียนพร้อมกัน (Co - requisites) (ถ้ามี)
ไม่มี
- สถานที่เรียน
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- วันที่จัดทำหรือปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาครั้งล่าสุด

หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

- จุดมุ่งหมายของรายวิชา

เพื่อให้ศึกษามีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการพื้นฐานในการเขียนโปรแกรม เข้าใจรูปแบบไวยากรณ์และคำสั่งของภาษาคอมพิวเตอร์ มีทักษะในกระบวนการแก้ปัญหาด้วยวิธีทางโปรแกรมคอมพิวเตอร์ มีทักษะในการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยการฝึกปฏิบัติการใช้เครื่องมือในการเขียนโปรแกรม การตรวจสอบและแก้ไขโปรแกรมให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ของภาษาคอมพิวเตอร์

2. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา /ปรับปรุงรายวิชา

เพื่อให้ศึกษามีความรู้พื้นฐาน เป็นการเตรียมความพร้อมด้านทักษะการแก้ปัญหา โจทย์ และการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นพื้นฐานการเรียนในวิชาการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 2 และวิชาอื่นๆ ที่สูงขึ้นในสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ ทั้งนี้ ควรมีการเปลี่ยนแปลงภาษาที่ใช้ในการเขียนโปรแกรมให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบัน

หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ

1. คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาหลักการพื้นฐานของการเขียนโปรแกรม องค์ประกอบของประโยคคำสั่ง เช่น ตัวแปร ค่าคงที่ ชนิดของข้อมูล ข้อมูลแบบโครงสร้าง นิพจน์และการกระทำ ฟังก์ชัน เป็นต้น โครงสร้างคำสั่งแบบลำดับ เลือกรทำ และการวนซ้ำ การสร้างโปรแกรมย่อย การส่งผ่านค่าภายในโปรแกรม โดยการใช้ภาษาคอมพิวเตอร์ภาษาใดภาษาหนึ่ง ฝึกปฏิบัติการเขียนโปรแกรม การตรวจสอบและแก้ไขโปรแกรม

2 จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยาย	สอนเสริม	การฝึกปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์	สอนเสริมตามความต้องการของนักศึกษาเป็นกลุ่มและเฉพาะราย	2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์	5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

3. จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล

อาจารย์ประจำรายวิชาประกาศเวลาให้คำปรึกษาที่หน้าห้องทำงาน

อาจารย์จัดเวลาให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มตามความต้องการ 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (เฉพาะรายที่ต้องการ)

หมวดที่ 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 คุณธรรม จริยธรรมที่ต้องพัฒนา

- พัฒนาผู้เรียนให้มีวินัย สำนึกในหน้าที่ของตนเอง มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม และเคารพสิทธิของผู้อื่น
- พัฒนาผู้เรียนให้ตระหนักถึงคุณธรรม จริยธรรม เสียสละ มีความซื่อสัตย์ในการทำงาน ภาคปฏิบัติด้วยตนเอง ไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ในโปรแกรมคอมพิวเตอร์
- พัฒนาผู้เรียนให้เคารพกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยและสังคม

1.2 วิธีการสอน

- บรรยายสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพในเนื้อหาวิชา เช่น จริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการเขียนโปรแกรม จะต้องไม่คัดลอกการบ้านมาส่งโดยมีวัตถุประสงค์ไม่สุจริต การละเมิดลิขสิทธิ์โปรแกรม
- เน้นการเข้าชั้นเรียนตรงเวลาและการแต่งกายให้เป็นตามระเบียบของมหาวิทยาลัย
- กำหนดข้อปฏิบัติการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อปลูกฝังให้นักศึกษามีระเบียบวินัยและคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมส่วนรวม
- มอบหมายงานการแก้ปัญหาโจทย์โดยการเขียนโปรแกรม

1.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินจากการตรงต่อเวลาของนักศึกษาในการเข้าชั้นเรียน พฤติกรรมการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ การเข้าร่วมกิจกรรม
- ประเมินจากการส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามกำหนดเวลา
- ประเมินจากผลงานโปรแกรมของนักศึกษา
- ประเมินจากพฤติกรรมการเรียนและการสอบ

2. ความรู้

2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีของการเขียนโปรแกรม หลักการวิเคราะห์และแก้ปัญหา รูปแบบคำสั่งของภาษาคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเขียนโปรแกรม การเขียนโปรแกรมโครงสร้างแบบลำดับ แบบเลือกทำและการวนซ้ำ กระบวนการของอาร์เรย์ การจัดเรียงข้อมูล การสร้างฟังก์ชันหรือโปรแกรมย่อย การส่งผ่านค่าภายในโปรแกรม ฝึกปฏิบัติการเขียนโปรแกรม การใช้เครื่องมือในการพัฒนาโปรแกรม และการตรวจสอบและแก้ไขโปรแกรม

2.2 วิธีการสอน

- บรรยายประกอบตัวอย่างปัญหาและการแก้ปัญหาโดยการเขียนโปรแกรม ยกตัวอย่างโปรแกรมคอมพิวเตอร์และอธิบายการทำงานของโปรแกรมและผลลัพธ์ที่ได้
- ให้นักศึกษาทดลองฝึกปฏิบัติเขียนโปรแกรม รวมทั้งการมอบหมายโจทย์หรือปัญหาเพื่อให้นักศึกษาเขียนโปรแกรมเป็นการบ้าน
- นำเสนอผลงานโปรแกรมของนักศึกษาซึ่งมีแนวทางการแก้ปัญหาที่หลากหลาย ซึ่งสะท้อนแนวคิดจากผลลัพธ์ที่เกิดจากการเขียนโปรแกรมและความประพฤติ

2.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินจากพฤติกรรมการทำงานที่ได้รับมอบหมายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
- ประเมินจากผลงานโปรแกรมที่ส่ง
- ตั้งคำถามและสุ่มเรียกนักศึกษาเพื่อตอบคำถาม
- การสอบกลางภาค และการสอบปลายภาค ด้วยข้อสอบข้อเขียน

3. ทักษะทางปัญญา

3.1 ทักษะทางปัญญาที่ต้องพัฒนา

มีความสามารถในการคิดอย่างมีเหตุผลและเป็นระบบ สามารถคิดวิเคราะห์ สรุปประเด็นปัญหาและความต้องการ สามารถแก้ไขปัญหาโดยใช้การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์อย่างสร้างสรรค์ และสามารถประยุกต์ความรู้และทักษะกับการแก้ไขปัญหาทางคอมพิวเตอร์ได้อย่างเหมาะสม

3.2 วิธีการสอน

- มอบหมายโจทย์หรือปัญหาที่กำหนดจากแบบฝึกหัด ให้นักศึกษาใช้ความรู้ในการเขียนโปรแกรมเพื่อแก้ปัญหา
- มีการชี้แนะจุดอ่อนและจุดแข็งของโปรแกรมที่นักศึกษาส่ง รวมถึงวิธีการที่นักศึกษาใช้ในการแก้ปัญหา

3.3 วิธีการประเมินผล

- สอบกลางภาคและปลายภาค โดยเน้นข้อสอบที่มีการวิเคราะห์โจทย์ปัญหาทางธุรกิจ

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- มีความรับผิดชอบในการกระทำของตนเองและเพื่อนร่วมชั้นเรียน
- สามารถให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาต่างๆ กับเพื่อนร่วมชั้นเรียนทั้งในบทบาทของผู้นำ หรือในบทบาทของผู้ตาม

- รับผิดชอบในการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการทำงานที่มอบหมายให้แล้วเสร็จตรงตามเวลา

4.2 วิธีการสอน

- กำหนดให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มเพื่อช่วยกันระดมความคิดในการแก้ปัญหาโจทย์ และใช้การสลับกันเป็นตัวแทนออกมาแสดงความคิดเห็นหรือคำตอบของกลุ่ม
- มอบหมายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เช่น การค้นคว้าการเขียนโปรแกรมกราฟฟิกด้วยภาษาซี โปรแกรมภาษาซีในงานด้านต่างๆ

4.3 วิธีการประเมินผล

- พฤติกรรมการเรียนและการทำงานที่ได้รับมอบหมาย
- ประเมินจากการมีส่วนร่วมในการอภิปราย หลังจากฟังการนำเสนอของเพื่อน

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องพัฒนา

- มีความคิดอย่างเป็นระบบ
- ทักษะการคิดคำนวณเชิงตัวเลข ลำดับการทำงานของประโยคคำสั่งทางคณิตศาสตร์
- พัฒนาทักษะในการแปลและตีความ คำสั่งทางโปรแกรม การแก้ปัญหาจากข้อความแสดงความผิดพลาดจากการเขียนโปรแกรมซึ่งเป็นภาษาอังกฤษ

5.2 วิธีการสอน

- มอบหมายงานให้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จากตำรา หรือ website

5.3 วิธีการประเมินผล

- ประเมินจากคุณภาพของโปรแกรมที่ได้พัฒนา
- การมีส่วนร่วมในการอภิปรายและวิธีการอภิปราย

หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล

1. แผนการสอน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวนชั่วโมง	กิจกรรมการเรียนการสอน / สื่อที่ใช้	ผู้สอน
1 – 2	<p>แนะนำรายวิชา และแนวการสอน</p> <p>บทที่ 1 หลักพื้นฐานการเขียนโปรแกรม</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความรู้เกี่ยวกับการเขียนโปรแกรม - การวิเคราะห์ปัญหาและอัลกอริทึม 	8	<p>แสดงตัวอย่างโปรแกรมประกอบสื่อ</p> <p>นำเสนอและบรรยายเขียนตัวอย่างโปรแกรมบนกระดานไวท์บอร์ดและฝึกปฏิบัติเขียนโปรแกรม</p>	อ. วีรยุทธ

สัปดาห์ ที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน / สื่อที่ใช้	ผู้สอน
	<ul style="list-style-type: none"> - การเขียนชุดโค้ด , การเขียนผังงาน - การเขียนผังงานแบบโครงสร้างทางเลือก - การเขียนผังงานแบบโครงสร้างทำซ้ำ 			
3 - 4	บทที่ 2 การโปรแกรมภาษาซีเบื้องต้น <ul style="list-style-type: none"> - โครงสร้างการโปรแกรมภาษาซี - ตัวแปร ค่าคงที่ ประเภทข้อมูล ตัวดำเนินการ - การเขียนนิพจน์ในภาษาซี - ฟังก์ชันแสดงผลและรับข้อมูล 	8	แสดงตัวอย่างโปรแกรมประกอบสื่อ นำเสนอและบรรยายเขียนตัวอย่าง โปรแกรมบนกระดานไวท์บอร์ดและฝึก ปฏิบัติเขียนโปรแกรม	อ. วีรยุทธ
5 - 6	บทที่ 3 การทำงานแบบเลือกทำ <ul style="list-style-type: none"> - การเลือกทำตามเงื่อนไขแบบทางเดียว (if) - การเลือกทำอย่างใดอย่างหนึ่ง (if..else) - การเลือกทำแบบ switch 	8	แสดงตัวอย่างโปรแกรมประกอบสื่อ นำเสนอและบรรยายเขียนตัวอย่าง โปรแกรมบนกระดานไวท์บอร์ดและฝึก ปฏิบัติเขียนโปรแกรม	อ. วีรยุทธ
7	บทที่ 4 การทำงานแบบทำซ้ำ <ul style="list-style-type: none"> - การใช้คำสั่ง for 	4	แสดงตัวอย่างโปรแกรมประกอบสื่อ นำเสนอและบรรยายเขียนตัวอย่าง โปรแกรมบนกระดานไวท์บอร์ดและฝึก ปฏิบัติเขียนโปรแกรม	อ. วีรยุทธ

ลำดับที่	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวน ชั่วโมง	กิจกรรมการเรียน การสอน / สื่อที่ใช้	ผู้สอน
8	สอบกลางภาค			
9	บทที่ 4 การทำงานแบบทำซ้ำ - การใช้คำสั่ง Nested for	4	แสดงตัวอย่างโปรแกรมประกอบสื่อนำเสนอและบรรยายเขียนตัวอย่างโปรแกรมบนกระดานไวท์บอร์ดและฝึกปฏิบัติเขียนโปรแกรม	อ. วีรยุทธ
10 - 11	บทที่ 4 การทำงานแบบทำซ้ำ - การใช้คำสั่ง while - การใช้คำสั่ง do - while	8	แสดงตัวอย่างโปรแกรมประกอบสื่อนำเสนอและบรรยายเขียนตัวอย่างโปรแกรมบนกระดานไวท์บอร์ดและฝึกปฏิบัติเขียนโปรแกรม	อ. วีรยุทธ
12- 13	บทที่ 5 อาร์เรย์และสตริง - อาร์เรย์ 1 มิติ - การจัดเรียงลำดับและการค้นหาข้อมูล - อาร์เรย์ 2 มิติ และ 3 มิติ	8	แสดงตัวอย่างโปรแกรมประกอบสื่อนำเสนอและบรรยายเขียนตัวอย่างโปรแกรมบนกระดานไวท์บอร์ดและฝึกปฏิบัติเขียนโปรแกรม	อ. วีรยุทธ
14	บทที่ 6 ตัวแปรพอยน์เตอร์ - การใช้ตัวแปรพอยน์เตอร์ - การใช้พอยน์เตอร์กับอาร์เรย์ - การใช้พอยน์เตอร์กับสตริง	4	แสดงตัวอย่างโปรแกรมประกอบสื่อนำเสนอและบรรยายเขียนตัวอย่างโปรแกรมบนกระดานไวท์บอร์ดและฝึกปฏิบัติเขียนโปรแกรม	อ. วีรยุทธ
15 - 16	บทที่ 7 ฟังก์ชันในภาษาซี - ฟังก์ชันมาตรฐาน - ฟังก์ชันประเภทต่าง ๆ - ฟังก์ชันเรียกตัวเอง ทดสอบย่อย	8	แสดงตัวอย่างโปรแกรมประกอบสื่อนำเสนอและบรรยายเขียนตัวอย่างโปรแกรมบนกระดานไวท์บอร์ดและฝึกปฏิบัติเขียนโปรแกรม	อ. วีรยุทธ
17	สอบปลายภาค			

2. แผนการประเมินผลการเรียนรู้

กิจกรรม ที่	ผลการเรียนรู้	วิธีการประเมินผล	สัปดาห์ ที่ประเมิน	สัดส่วนของ การประเมินผล
1		การเข้าชั้นเรียน การมีส่วนร่วมอภิปราย การเสนอความคิดเห็นในชั้นเรียน	ตลอดภาค	20
2		ตรวจงานที่ได้รับมอบหมาย	ตลอดภาค	20
3		สอบกลางภาค	9	30
4		สอบปลายภาค	17	30

หมวดที่ 6 ทฤษฎีการประกอบารเรียนการสอน

1. ตำราและเอกสารหลัก

นิรุช อำนวยศิลป์. เขียนโปรแกรมภาษาซีฉบับสมบูรณ์ . บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด
กรุงเทพฯ. 2548

ประภาภรณ์ ช่างไม้. ฝึกเขียนโปรแกรมจากภาษาซี. ไอดีซี : นนทบุรี. 2549

อุดมศักดิ์ บังเมฆ. การเขียนโปรแกรมภาษาซี. แดเน็กซ์อินเตอร์คอร์ปอเรชั่น จำกัด :
กรุงเทพฯ. 2549

2. เอกสารและข้อมูลสำคัญ

ไม่มี

3. เอกสารและข้อมูลแนะนำ

ไม่มี

หมวดที่ 7 การประเมินผลและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

1. กลยุทธ์การประเมินประสิทธิผลของรายวิชาโดยนักศึกษา

การประเมินประสิทธิผลในรายวิชานี้ ที่จัดโดยคณะบริหารธุรกิจ บพิตรพิมุข
จักรวรรดิ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ได้ให้นักศึกษาเข้าประเมินผลการเรียนการ
สอนทางเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยการนำแนวคิดและความคิดเห็นจาก
นักศึกษาได้ดังนี้

- แบบประเมินผู้สอน และแบบประเมินรายวิชา
- การสะท้อนคิดจากพฤติกรรมของผู้เรียน

2. กลยุทธ์การประเมินการสอน

ใช้กลยุทธ์ในการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินการสอนดังนี้

- การสังเกตพฤติกรรมของนักศึกษา
- ประเมินจากผลการประเมินผู้สอนและผลการเรียนของนักศึกษา
- การทวนสอบผลการประเมินการเรียนรู้

3. การปรับปรุงการสอน

หลังจากได้รับผลการประเมินการสอนในข้อ 2 จะมีการปรับปรุงการสอน โดยการจัดกิจกรรมในการระดมสมอง และสรรหาข้อมูลเพิ่มเติมในการปรับปรุงการสอน

4. การทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาในรายวิชา

- ในระหว่างกระบวนการสอนรายวิชา มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ในรายหัวข้อ ตามที่คาดหวังจากการเรียนรู้ในรายวิชาได้จากการสอบถามนักศึกษา หรือการตรวจผลงานของนักศึกษารวมถึงพิจารณาจากผลการทดสอบย่อย

- การทวนสอบในระดับหลักสูตร มีระบบประกันคุณภาพภายใน เพื่อใช้เป็นการทวนสอบมาตรฐานผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

5. การดำเนินการทบทวนและการวางแผนปรับปรุงประสิทธิผลของรายวิชา

- ปรับปรุงรายวิชาทุก 3 ปี หรือ ตามข้อเสนอแนะและผลการทวนสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ตามข้อ 4

- ปรับปรุงรายละเอียดของเนื้อหาที่สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน



ภาคผนวก ค

- ภาพกิจกรรมการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ





ภาพที่ 1 ภาพกิจกรรมของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม



ภาพที่ 2 ภาพกิจกรรมของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม



ภาพที่ 3 ภาพกิจกรรมของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม



ภาพที่ 4 ภาพกิจกรรมของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

ประวัติคณะผู้วิจัย (Biography of The researchers)

หัวหน้าโครงการวิจัย

- ชื่อ – นามสกุล (ภาษาไทย) : นายวีรยุทธ สวัสดิ์กิจไพโรจน์
ชื่อ – นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) : Mr. Veerayut Sawatkitpairoth
 - เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน : 3 1020 00802 48 0
 - ตำแหน่งปัจจุบัน : หัวหน้าสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ
พื้นที่ศาลายา
 - หน่วยงานและสถานที่ที่ติดต่อได้สะดวก
สถานที่ที่ติดต่อได้ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
คณะบริหารธุรกิจ (พื้นที่ศาลายา)
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ
โทรศัพท์ 02-889-4585-7 ต่อ 2820,2821
 - ประวัติการศึกษา
ปริญญาตรี : มหาวิทยาลัยสยาม วุฒิ บธ.บ
สาขาวิชา คอมพิวเตอร์ธุรกิจ
ปริญญาโท : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี วุฒิ ค.อ.ม.
สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผู้อำนวยการแผนงานวิจัย : นายวีรยุทธ สวัสดิ์กิจไพโรจน์
หัวหน้าโครงการวิจัย : นายวีรยุทธ สวัสดิ์กิจไพโรจน์
งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว : เรื่องการใช้สื่อการสอนออนไลน์เป็นสื่อพัฒนาการเรียนการสอน
วิชาการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1 (Computer Programming 1)
สำหรับนักศึกษา สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ
คณะบริหารธุรกิจ(ศาลายา) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี
: เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการทางวิชาการด้านรูปแบบการเรียน
การสอน วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศกับงานธุรกิจ สาขาวิชาเทคโนโลยี
สารสนเทศทางธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ(ศาลายา) มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

- หมายเหตุ :**
1. ระบุข้อมูลโดยละเอียดในแต่ละหัวข้ออย่างถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์เพื่อประโยชน์ในการประเมินผล
 2. ระยะเวลาในการทำวิจัยไม่ควรเกิน 1 ปี วงเงินงบประมาณไม่เกิน 100,000.- บาท และไม่สามารถขอซื้อครุภัณฑ์ได้
 3. กรณีโครงการวิจัยที่มีการใช้สัตว์ ให้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ สภาวิจัยแห่งชาติ (ผนวก 10) และจัดทำเอกสารแนบตามแบบฟอร์มใบรับรองในผนวก 11 จำนวน 1 ชุด

