

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจสภาพ ความต้องการ และปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ และ เพื่อนำเสนอรูปแบบแบบการให้บริการคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมกับนิสิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นิสิต และผู้เชี่ยวชาญทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีทางการ ศึกษา ในคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 2,440 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ ความคิดเห็นของนิสิต และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม ผู้วิจัย ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยสถิติเชิงบรรยาย และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยการ วิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่านิสิตส่วนใหญ่พอใจกับสถานที่ตั้งห้องคอมพิวเตอร์และอุณหภูมิ/แสงสว่างของห้อง คอมพิวเตอร์ ในอาคาร 3 นอกจากนี้นิสิตมีความคิดเห็นว่า เวลาเปิด - ปิดให้บริการห้องคอมพิวเตอร์มีความ เหมาะสม ในส่วนปัญหาที่พบจากการใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์พบว่า สภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และ โปรแกรมไม่ทันสมัย และมีเครื่องคอมพิวเตอร์เสียเป็นจำนวนมาก และจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการไม่ เพียงพอต่อจำนวนนิสิตในการใช้งาน เพราะติดการเรียนการสอน และในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือในช่วงใกล้เวลา สอบมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ในด้านสถานที่ตั้งของห้องคอมพิวเตอร์ที่ไม่เหมาะสมคือ ห้องอินเทอร์เน็ต ซึ่งตั้งอยู่บริเวณทางเดินซึ่งไม่สะดวกต่อการใช้งานของนิสิต นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการ ให้บริการของบุคลากรซึ่งไม่เพียงพอต่อการดูแลห้องคอมพิวเตอร์ และการให้บริการนิสิต และควรปรับปรุงใน ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ อีกทั้งควรเพิ่มเติมการดูแลเกี่ยวกับไวรัสที่ยังคงเป็นปัญหาที่แก้ไขไม่ได้ และ ควรปรับปรุงราคาการให้บริการพรินเตอร์ให้เหมาะสมกับการใช้บริการของนิสิต

ในด้านรูปแบบของห้องคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมในอนาคตพบว่าควรมีห้องคอมพิวเตอร์ขนาดกลาง จำนวน 4 ห้อง ในแต่ละห้องมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ห้องละ 40 เครื่อง เพื่อใช้ในการเรียนการสอน การปฏิบัติงานของนิสิต รวมไปถึงการประชุม/สัมมนาทางวิชาการ โดยนิสิตสามารถเข้าใช้บริการได้ในช่วงเวลา 7.00 - 20.00 น. โดยจะมีเจ้าหน้าที่ดูแลและให้บริการในแต่ละห้อง ซึ่งห้องคอมพิวเตอร์เหล่านี้จะมีโปรแกรมการ ใช้งานพื้นฐานที่จำเป็นต่อการเรียนการสอนครบทุกเครื่อง และมีบริการจำหน่ายอุปกรณ์ที่จำเป็นเกี่ยวกับการ ใช้บริการคอมพิวเตอร์ในราคาที่เหมาะสม ในส่วนของห้องสมุดควรจัดห้องคอมพิวเตอร์ขนาดกลาง 1 ห้อง ห้องละ 40 เครื่อง เพื่อใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลหนังสือ วารสาร และงานวิจัย นอกจากนี้ควรจัดตั้งห้อง คอมพิวเตอร์ที่จำเป็นสำหรับสาขาวิชาเฉพาะ ได้แก่ สาขาวิชาดนตรีศึกษา สาขาวิชาศิลปศึกษา สาขาวิชาวิจัย การศึกษา สาขาวิชาสถิติศึกษา และสาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษาซึ่งเป็นสาขาที่จำเป็นต้องใช้ โปรแกรมเฉพาะทางนอกจากนี้ทางคณะยังมียุทธศาสตร์ในการให้บริการ เช่น - ยืม โน้ตบุ๊ก เพื่อให้บริการแก่นิสิต อีกด้วย

This research study aimed to survey the state and problems of computer services and students' needs for computer use. Also the study aimed to propose a model of computer services students of Faculty of Education, Chulalongkorn University. The subjects were 2,440 student and 6 computer and educational technology experts from Faculty of Education, Chulalongkorn University. The data were collected from the students using questionnaires and from the experts using an interview protocol. The questionnaire data were analyzed by descriptive statistics and the interview data by content analysis.

The results showed that most students were satisfied with the location, temperature and lighting of the computer rooms in Building 3. Also, they thought the operating hours of the computer rooms were appropriate. The problems reported were as follows. First, the computer machines and software programs were not up-to-date. Second, the number of computers was not enough due to several reasons such as a lot of computer machines were out of order, the computer rooms were used for classes, and there were too many users during lunch hours and during exam weeks. Third, the location of the Internet room was not suitable since it was located in the hallway area. Last, there was not enough staff to help in the computer rooms. Moreover, the data showed that the subjects wanted to see the following improvements. First of all, the staff should improve their service mind. Next, computer viruses should be better managed. Lastly, the printing fees should be reduced for students.

The results of the study suggest the following model of computer services for Faculty of Education, Chulalongkorn University. There should be four middle-sized computer rooms containing 40 computer machines in each room for classes, student uses, and meetings/seminars. The operating hours should be from 7.00 a.m. to 8.00 p.m. with full service staff. There should be basic software programs in every computer machine for class instruction. There should be computer accessories for sale with reasonable prices. In the library, a middle-sized computer room with 40 computer machines should be set up for database search of books, journals, and research studies. There should also be separate computer rooms with specific software programs for these study programs: Music Education, Art Education, Educational Research, Educational Statistics, and Educational Measurement and Evaluation. Finally, there should be notebook computer rental service for students.