



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

เรื่อง

การศึกษาสภาพและปัญหาเกี่ยวกับการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม
และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

BTC-Library



3 2000 00068665 1

โดย

นายพงษ์ระภี ศรีสวัสดิ์

นางประทุมพร รังษีวงศ์

นางสาวเบญจา จันทร

ทุนสนับสนุนการวิจัยจากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

ปีงบประมาณ 2548

ISBN 974-416-984-2



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

เรื่อง

การศึกษาสภาพและปัญหาเกี่ยวกับการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม
และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

BTC-Library



3 2000 00068665 1

โดย

นายพงษ์ภักดิ์	ศรีสวัสดิ์
นางประทุมพร	รังษิวงศ์
นางสาวเบญจา	จันทร์

ทุนสนับสนุนการวิจัยจากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

ปีงบประมาณ 2548

ISBN 974-416-984-2

บทคัดย่อ

การศึกษาสภาพและปัญหาเกี่ยวกับการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม
และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

คณะผู้วิจัย นายพระภี ศรีสวัสดิ์
 นางประทุมพร รังยิวศ์
 นางสาวเบญจา จันทร
หน่วยงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
ปีที่ดำเนินการ 2548

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาเกี่ยวกับการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว และเพื่อเปรียบเทียบสภาพและปัญหาเกี่ยวกับการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่ นักศึกษาแผนกวิชาการโรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว ที่จบการศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2541-2547 หัวหน้างานของศิษย์เก่า และอาจารย์ผู้สอนวิชาดังกล่าว ระหว่างปีการศึกษา 2541-2547 กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น จำนวน 311 คน และอาจารย์ผู้สอน จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับได้ 0.8467 โดยสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนได้มากกว่าร้อยละ 80 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม (T-Test) การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่ม (F-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

ผลการวิจัยพบว่า สภาพก่อนเรียนวิชาดังกล่าว ในเรื่อง ความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ ส่งผลต่อการเรียน ส่วนสภาพการเรียนต้องการจัดให้มีการเรียนภาคปฏิบัติเพิ่มจากการเรียนเฉพาะภาคทฤษฎีอย่างเดียว เพื่อฝึกทักษะในการใช้งาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยพบว่าสภาพความคาดหวังต้องการใช้โปรแกรมประยุกต์เกี่ยวกับสำนักงาน และ โปรแกรมคอมพิวเตอร์เฉพาะงานด้านโรงแรม และท่องเที่ยว ส่วนทางด้านปัญหาพบว่าปัญหาทั่วไป คือเรื่องห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และจำนวนคอมพิวเตอร์ต่อจำนวนผู้เรียน โดยปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พบว่า

ต้องการจัดให้มีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่นิยมใช้งานในปัจจุบัน อีกทั้งยังพบปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ต เรื่องความล่าช้าของการสื่อสารของระบบอินเทอร์เน็ต

โดยผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า นักศึกษาที่เรียนจบในปีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการเรียน สภาพที่คาดหวัง ปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Abstract

A Study of Status and Problems Analysis on Computer for Hospitality and Computer for Tourism by Students of Faculty of Arts Program, Rajamangala Institute of Technology, Bangkok Technical Campus.

Research committees : Mr.Phongrapee Srisawat
Mrs. Prachoomporn Rangsiwong
Miss Benja Juntan

Office : Rajamangala University of Technology Krungthep

Period of research conducting : 2005

This research has been conducted to study about the problems occurred in classes of Computer for Hospitality and Computer for Tourism, together with to analytically compare the conditions and problems found in the studies of Computer for Hospitality and Computer for Tourism. The samples have been randomly selected from students who graduated from Faculty of Arts Program during the academic years of 1998-2003, leaders of alumni, and instructors taught during the specific years. Consequently, the total consists of 311 candidates/graduates and 5 instructors. In this research, questionnaires as well as structure interview are methodologically used, and the reliability analysis which accumulated from over 80% of return questionnaires comes as 0.8467. The statistical methods analytically applied in this research are percentage, mean, standard deviation, T-test, F-test and one way analysis of Variance.

From the research, the result has been discovered that the fundamental knowledge of computer acquired before taking classes of Computer for Hospitality and Computer for Tourism has the significant effect upon the studies in classes. It is suggested that for the classrooms' conditions, the lab arrangement or training courses be provided, apart from theories taught in classes, especially the related and update programs. Expectations on the use of office applied programs and the programs set to operate especially on Hospitality and Tourism have been anticipated. In addition, the imbalance of computers and users is spotted. Plus, the needs on the up-to-date programs are remarked to be arranged. However, the delay in internet is viewed as the cause of communication instability.

The result gathered from hypothetical tests, collected from students who graduated in different academic years between 1998-2003, indicated that students' attitudes towards the study environment, conditions of classrooms and problems on equipments arose are markedly different at 0.05 significant differences.

กิตติกรรมประกาศ

เอกสารงานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะได้รับการสนับสนุนทุนการวิจัยจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (เดิมคือ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิค กรุงเทพฯ) เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย ไปปรับปรุงเนื้อหารายวิชา เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและพลวัตโลก

คณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ นายไพรัช รุ่งรุจิเมธ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (ผู้อำนวยการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ) และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารีสา จินะศิษฐ์ (ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายวิจัยและฝึกอบรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ) ที่ให้การสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยมาโดยตลอด

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิสิญฐ์ชา ศรีเนตร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุญานี เเดชทองพงษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์รุ่งทิพา เสาร์สิงห์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิณฑิร จูปราง และ ดร.สมพร สุขะ ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และคำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณอาจารย์จิตนา พลศรี อาจารย์รุ่งทิพย์ โลบาล อาจารย์จันทิมา เอกวงษ์ อาจารย์วิทยา สุกตบวร และอาจารย์ภัททิรา แก้วเกิด ที่สนับสนุนข้อมูลในช่วงที่เป็นอาจารย์ผู้สอนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ที่ผ่านมาร่วมทั้งอาจารย์เพียงโสภ อนุนาถ ที่ให้คำแนะนำด้านภาษา

ท้ายนี้ขอขอบคุณศิษย์เก่าแผนกวิชาการโรงแรม ศิษย์เก่าแผนกวิชาการท่องเที่ยว และผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือทั้งทางตรง และทางอ้อม เพื่อทำให้งานวิจัยให้ประสบความสำเร็จ

คณะผู้วิจัย

ตุลาคม 2548

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก.
กิตติกรรมประกาศ	จ.
สารบัญ	ฉ.
สารบัญตาราง	ณ.
สารบัญภาพ	ฐ.
 บทที่ 1 บทนำ	 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
 บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	 4
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	4
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542	4
- แผนการศึกษา ศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมแห่งชาติ (พ.ศ. 2545-2559).....	5
- หลักสูตรแผนกวิชาการ โรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว	
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.....	6
- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ในงานอาชีพของ โรงแรม และท่องเที่ยว...	13
- สภาพเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์	18
- ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์.....	23
- แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการเรียน.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
สมมติฐานของการวิจัย	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ผลการศึกษานักศึกษาแผนกวิชาการโรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว ที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ ท่องเที่ยว เมื่อปีการศึกษา 2547	40
ผลการศึกษานักศึกษาแผนกวิชาการโรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว ที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ ท่องเที่ยว เมื่อปีการศึกษา 2541-2546	52
ผลการศึกษานักศึกษานักศึกษาชั้นปีที่ 1 แผนกวิชาการโรงแรม และ แผนกวิชาการท่องเที่ยว	75
ผลการศึกษานักศึกษาชั้นปีที่ 2 แผนกวิชาการคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และวิชา คอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ระหว่างปีการศึกษา 2541-2547	86
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน	89
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	97
สรุปผลการวิจัย	97
อภิปรายผลการวิจัย	105
ข้อเสนอแนะทั่วไป	107
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	109

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บรรณานุกรม	110
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก. รายนามผู้เชี่ยวชาญประเมินเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	115
ภาคผนวก ข. แบบรวบรวมข้อมูลการวิจัย	117
คณะผู้วิจัย	126

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 จำนวนผู้สำเร็จการศึกษาของแผนกวิชาการ โรงแรม และแผนกวิชาการ ท่องเที่ยวตั้งแต่ปีการศึกษา 2541 ถึง ปีการศึกษา 2547	34
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2547	41
4.2 สภาพก่อนเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์ เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2547	44
4.3 สภาพปัจจุบันของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์ เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2547	46
4.4 สภาพที่คาดหวัง จากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชา คอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2547	47
4.5 ปัญหาทั่วไปของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์ เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2547	48
4.6 ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ของนักศึกษาที่จบ ปีการศึกษา 2547	50
4.7 ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหา ข้อมูล นอกเวลาเรียน ของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2547	51
4.8 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2546	53
4.9 สภาพก่อนเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์ เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2546	56
4.10 สภาพปัจจุบันของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์ เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2546	58
4.11 สภาพที่คาดหวัง จากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชา คอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2546	60
4.12 ปัญหาทั่วไปของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์ เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2546	61
4.13 ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ของนักศึกษาที่จบ ปีการศึกษา 2546	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.14 ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูล นอกเวลาเรียน ของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2546	64
4.15 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2541-2545	65
4.16 สภาพการเรียนรู้วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2541-2545	68
4.17 สภาพที่คาดหวัง จากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2541-2545	70
4.18 ปัญหาทั่วไปของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2541-2545	71
4.19 ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2541-2545	72
4.20 ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูล นอกเวลาเรียน ของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2541-2545	74
4.21 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของหัวหน้างานของศิษย์เก่า	75
4.22 คุณสมบัติของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของหัวหน้างานของศิษย์เก่า	77
4.23 คุณสมบัติที่คาดหวัง เมื่อเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของหัวหน้างานของศิษย์เก่า	79
4.24 ปัญหาทั่วไปของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของหัวหน้างานของศิษย์เก่า	80
4.25 ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงของหัวหน้างานของศิษย์เก่า	81
4.26 ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูล นอกเวลาเรียน ของหัวหน้างานของศิษย์เก่า	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.27 ภาพรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพ และปัญหา การเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ การโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	84
4.28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2546 และนักศึกษา ที่จบปีการศึกษา 2547 ที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	89
4.29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2546 และนักศึกษา ที่จบปีการศึกษา 2541-2545 ที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	90
4.30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2547 และนักศึกษา ที่จบปีการศึกษา 2541-2545 ที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	91
4.31 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของสภาพการเรียนของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว จำแนกตามประเภท กลุ่มตัวอย่าง	92
4.32 คู่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	92
4.33 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของสภาพที่คาดหวังจากการเรียนวิชา คอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว จำแนกตามประเภทกลุ่มตัวอย่าง	93
4.34 คู่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	93
4.35 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัญหาทั่วไปของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรมและ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว จำแนกตามประเภท กลุ่มตัวอย่าง	94
4.36 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ต่อพ่วง จำแนกตามประเภทกลุ่มตัวอย่าง	95

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.37	คู่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 95
4.38	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน จำแนกตามประเภทกลุ่มตัวอย่าง 96
4.39	คู่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 96

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
2.1 หน้าจอโปรแกรม Amadeus Pro Web	16
2.2 เครื่องคอมพิวเตอร์และสภาพศูนย์การเรียนรู้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง อาคาร 36 ชั้น 1	19
2.3 เครื่องคอมพิวเตอร์ และสภาพห้องปฏิบัติการ 305 อาคาร 50	20
2.4 สภาพภายนอกของศูนย์วิทยบริการ และศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	21
2.5 สภาพศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง อาคารวิทยบริการ ชั้น 4	22

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาศักยภาพคน ต้องพัฒนาที่การศึกษา โดยจะต้องปฏิรูปการเรียนรู้ คือ การปฏิรูปจากการยึดวิชาเป็นตัวตั้ง มาเป็นการยึดผู้เรียนเป็นตัวตั้ง หรือ เรียกว่า ยึดผู้เรียนสำคัญที่สุด (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (สกศ). 2543 : ก.) เนื่องจากการศึกษาเป็นกระบวนการที่ช่วยให้คนได้พัฒนาตนเองด้านต่างๆ ตลอดชีวิต โดยหนึ่งในวัตถุประสงค์ ของแผนการศึกษา ศาสนา ศิลปะ และ วัฒนธรรมแห่งชาติ (พ.ศ. 2545 – 2559) คือ พัฒนาคอนอย่างรอบด้านและสมดุล กล่าวคือ พัฒนาทุกคนให้มีโอกาสเข้าถึงการเรียนรู้ ปฏิรูปการเรียนรู้เพื่อผู้เรียน ปลุกฝังและเสริมสร้าง คีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม คุณลักษณะที่พึงประสงค์ และ พัฒนากำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อการพึ่งพาตนเอง และเพิ่มสมรรถนะ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (สกศ). 2545 : 9-11) ปัจจัยที่สำคัญของการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ได้แก่ กระบวนการเรียนการสอนที่เป็นการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ เพราะที่ผ่านมาการสอนที่เป็นการถ่ายทอดความรู้จากครูแต่เพียงฝ่ายเดียวโดยเน้นที่การสอนของครูมากกว่าการเรียนรู้ของผู้เรียน เป็น การเรียนแบบท่องจำส่งผลทำให้ ผู้เรียนคิดไม่เป็น เรียนรู้ไม่เป็น วิเคราะห์ปัญหาไม่ได้ เพราะครูเป็นผู้ตัดสินใจให้หมดทุกเรื่อง (พลสันห์ โพธิ์ศรีทอง. 2542 :11) นอกจากนี้ยังเป็นการเรียนด้วยวิธีการท่อง จด หรือ จำ แล้วนำความรู้ที่ครูบอกไปตอบในกระดาดคำตอบ แล้วประเมินผลว่าใครคือคนเก่ง ซึ่งผู้เรียนสามารถท่องได้เก่ง แต่คิดเอง ทำเอง แก้ปัญหาเองไม่ได้ เพราะจะมีความรู้อยู่ในวงจำกัด กับสิ่งที่ครูบอก หรือสอนเท่านั้น (สุทธิพร คล้ายเมืองปัก. 2543 : 27)

ร่าง พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่ประชุมสภาการศึกษา เห็นควรให้สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล อยู่ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) แต่ให้พัฒนาเป็นมหาวิทยาลัยที่เน้นเฉพาะทางผลิตด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เน้นการผลิตวิศวกรที่ลงมือปฏิบัติได้จริง ซึ่งเป็นที่ต้องการของภาคอุตสาหกรรม และผลิตครูเทคนิคศึกษาให้แก่วิทยาลัยอาชีวศึกษา และครูสอนในโรงงาน (Professional Trainer) และจะไม่ผลิตบุคลากรทางสังคมศาสตร์เลย โดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 9 แห่ง จะรับเฉพาะนักเรียนที่จบสายอาชีวะ ปวช. และ ปวส. เท่านั้น เพื่อให้คนที่จบทางสายช่าง ได้มีโอกาสศึกษาต่อ และมีโอกาสพัฒนาทักษะความสามารถเพื่อเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพต่อไป (ผู้จัดการออนไลน์. <http://www.manager.co.th/QOL/viewNews.asp?NewsID=4641056649088>. 28 ตุลาคม 2546)

อีกทั้ง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ “เป็นผู้นำในการจัดการศึกษาและพัฒนากำลังคนนักปฏิบัติการ ให้มีความชำนาญด้านวิชาชีพ และเทคโนโลยีมีคุณภาพตามมาตรฐานสากลภายใต้การบริหารจัดการที่เป็นอิสระรวมทั้งพัฒนางานสู่ความเป็นเลิศ และสร้างคุณค่าให้กับสังคม” โดยหนึ่งในภารกิจ (Mission) คือ ผลิदनักศึกษาให้เป็นนักวิชาการเชิงปฏิบัติการ ใช้และพัฒนาเทคโนโลยีมีจรรยาบรรณทางวิชาชีพ มีคุณภาพได้มาตรฐาน (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ. 2546: 1-17)

แต่สภาพในปัจจุบันการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ คอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ ตั้งแต่ ปีการศึกษา 2541 – ปัจจุบัน พบปัญหาส่วนหนึ่งมาจากลักษณะรายวิชา ที่กำหนดให้มีชั่วโมงเรียนเฉพาะชั่วโมงทฤษฎีเท่านั้น แต่คำอธิบายรายวิชากำหนดของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม กำหนดให้ศึกษาการใช้คอมพิวเตอร์ในการติดต่อเกี่ยวกับห้องพัก การบันทึกข้อมูล การจองห้องพัก การยกเลิกการจอง การลงทะเบียนเข้าพัก การคิดและออกเอกสารค่าบริการต่างๆ เวลาการเข้าออกของเที่ยวบิน และการสำรองที่นั่ง (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. 2541ก: 44-45) ส่วนคำอธิบายรายวิชาของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว กำหนดให้ศึกษาการปฏิบัติงานด้วยคอมพิวเตอร์ในงานรับจอง งานลงทะเบียน การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับห้องพัก และเวลาเข้าออกของเที่ยวบิน และการสำรองที่นั่ง (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. 2539ข: 48) อีกทั้งยังพบปัญหาเกี่ยวกับการจัดห้องเรียนเนื่องจากวิชาดังกล่าวเป็นชั่วโมงทฤษฎี ดังนั้นจึงกำหนดให้สอนห้องบรรยายในบางภาคเรียน จำนวนนักศึกษาที่มีจำนวนมากเฉลี่ยประมาณ 30-40 คนต่อห้องเรียน ต่อครูผู้สอนหนึ่งท่าน ทำให้การถ่ายทอดความรู้ และการดูแลนักศึกษาเป็นไปอย่างไม่ทั่วถึง นอกจากนี้ความพร้อมเกี่ยวกับสื่อการสอน เช่น คอมพิวเตอร์ และ เครื่องฉายภาพโปรเจกเตอร์ (Projector) รวมทั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม และท่องเที่ยว ในการสาธิตหรือฝึกให้นักศึกษาใช้งานจริง ยังไม่มีการดำเนินการใดๆ ทั้งสิ้น

จากปัญหาโดยภาพรวมดังกล่าวแล้ว คณะผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาว่าสภาพและปัญหาการเรียนเกี่ยวกับการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ เพื่อหา ข้อสรุป อีกทั้งแนวทางในการแก้ไข หรือปรับปรุง เพื่อให้ให้นักศึกษาของแผนกวิชาการโรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว เป็นนักศึกษาที่มีคุณภาพ และปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการเรียนรู้วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ
2. เพื่อศึกษาปัญหาการเรียนรู้วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ
3. เพื่อเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการเรียนรู้วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาปัจจุบัน กับนักศึกษาศิษย์เก่า

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบสภาพและปัญหาเกี่ยวกับการเรียนรู้วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงหลักสูตร และกระบวนการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ
3. เป็นข้อมูลต่อการวางแผน การเรียนรายวิชาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สภาพการเรียนรู้วิชาคอมพิวเตอร์ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่เกิดขึ้นจริง และเป็นอยู่ในปัจจุบันของการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่างๆ ที่รวมเป็นระบบคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว
2. ปัญหาการเรียนรู้วิชาคอมพิวเตอร์ หมายถึง อุปสรรค ข้อจำกัด ข้อขัดข้องต่างๆ ที่เป็นสาเหตุในการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายรายวิชา รวมทั้งวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542
2. แผนการศึกษา ศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมแห่งชาติ (พ.ศ. 2545-2559)
3. หลักสูตรแผนกวิชาการ โรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ
4. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ในงานอาชีพของ โรงแรม และท่องเที่ยว
5. สภาพเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
6. ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์
7. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการเรียน

1. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

บทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ระบุให้รัฐจัดการศึกษาให้เกิดความรู้คู่คุณธรรมให้มีกฎหมายการศึกษาแห่งชาติและปรับปรุงการศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม จึงมีการร่วมมือจากทุกหน่วยงานทำให้เกิดพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ขึ้น มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2545 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2544: 69-70) ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีดังนี้

ความมุ่งหมายและหลักการ การจัดการศึกษาให้ยึดหลักว่า เป็นการศึกษาตลอดชีวิต และได้มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา และจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานระดับอุดมศึกษา มีการพัฒนากระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีความรู้คู่คุณธรรม และ จริยธรรม มีความริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักพึ่งตนเอง มีความสามารถในการประกอบอาชีพ สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ให้การจัดการศึกษาทำเพื่อพัฒนาคนไทย โดยให้สังคม ชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถานประกอบการ มีส่วนร่วมในการพัฒนาการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542: 5-6)

แนวการจัดการศึกษา ให้ถือว่าผู้เรียนสำคัญที่สุด ระดับอุดมศึกษามีความมุ่งหมายเพื่อพัฒนาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง มีการฝึกทักษะ กระบวนการคิด สามารถประยุกต์ใช้และบูรณาการตามความเหมาะสม โดยเน้นความรู้คู่คุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์เป็นการพัฒนาสังคม ให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542: 12-16)

2. แผนการศึกษา ศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมแห่งชาติ (พ.ศ. 2545-2559)

นโยบายในการจัดทำแผนการศึกษาแห่งชาติ จาก นายรุ่ง แก้วแดง เลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติได้กล่าวไว้ในคำนำของแผนพัฒนาการศึกษา ศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม (2545) ว่า “จากการเปลี่ยนของสังคม เศรษฐกิจ และความเสมอภาคทางการเมืองและตามบทบัญญัติจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิต การกินดีอยู่ดีของคนไทยในด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งความสำเร็จจะเห็นผลได้จากคุณภาพของคน เป็นผู้มีความพร้อมทั้งกาย สติ สติปัญญา ทำให้สังคมมีคุณภาพ เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ มีความสามัคคี สำนักงาน การศึกษาแห่งชาติได้จัดทำแผนการศึกษา ศาสนา ศิลปะ และ วัฒนธรรม แห่งชาติ (พ.ศ. 2545-2559) เป็นช่วงเวลา 15 ปี จากการร่วมมือกับทุกฝ่ายและสามารถนำไปปฏิบัติได้เพื่อ บูรณาการคุณภาพชีวิตและการพัฒนาสังคมไทย รวมทั้งมีการตรวจสอบ ประเมินผลอย่างมี ประสิทธิภาพ” (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545) คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ได้สรุปแผนการศึกษา ศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมแห่งชาติ (พ.ศ. 2545-2559) โดยมีวัตถุประสงค์และแนวนโยบายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระดับอุดมศึกษาดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 พัฒนาคนอย่างรอบด้านเพื่อเป็นฐานหลักของการพัฒนา มีแนวนโยบายเพื่อดำเนินการ การพัฒนาทุกคนให้มีโอกาสในการเรียนรู้ มีการปฏิรูปการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อให้ผู้เรียนทุกคนสามารถพัฒนาตนเองได้ตามศักยภาพ มีการปลูกฝังและเสริมสร้างศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม มีการบูรณาการ การศึกษา ศิลปะ และวัฒนธรรม เข้าไว้ในหลักสูตรการเรียนการสอน และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เพื่อพัฒนาคนไทยให้มี ค่านิยม และ พฤติกรรมที่เหมาะสม รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนวัฒนธรรมประชาธิปไตย มีการพัฒนา กำลังคนให้คนไทยมีความคิดใฝ่รู้ในด้านวิชาการ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อ การพึ่งพาตนเองและเพิ่มสมรรถนะ สามารถนำมาประยุกต์ใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ ได้ รวมทั้งผลิตบุคลากรด้าน วิทยาศาสตร์ให้มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถในแต่ละสาขา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545: 12-19)

วัตถุประสงค์ที่ 2 สร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมภูมิปัญญาและการเรียนรู้

มีแนวนโยบายเพื่อดำเนินการ คือ การพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้ และคุณธรรมของคน จัดการเรียนรู้ที่หลากหลาย ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ พัฒนาสื่อเทคโนโลยี ให้ครอบคลุมความรู้ด้านวิชาการ อาชีพ และศาสนา ให้กับผู้เรียนทุกระบบ การส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาโดยกำหนดกลไกนโยบายการวิจัยให้เป็นสาระในหลักสูตร เพื่อการวิจัยที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ สอดคล้อง กับบริบทของสังคมไทย เป็นฐานในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ช่วยในการเพิ่มผลผลิตที่ทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545: 20-24)

วัตถุประสงค์ที่ 3 พัฒนาสภาพแวดล้อมของสังคมเพื่อเป็นฐานในการพัฒนาคนและสร้างสังคมคุณธรรม ภูมิปัญญา และการเรียนรู้ มีแนว นโยบายเพื่อดำเนินการ คือการส่งเสริมและสร้างสรรคทุนทางสังคม วัฒนธรรม ให้สถาบันในสังคมช่วยพัฒนาพฤติกรรมของคนและสิ่งแวดล้อม ให้เกิดความดีงามเพื่อความสุขของคนในสังคม การกำจัดปัญหาโครงสร้างเพื่อความเป็นธรรมในสังคม ให้มีการบริหารและการจัดการศึกษาที่เป็นอิสระตามความต้องการของผู้เรียนและชุมชน ได้มาตรฐานตามที่กำหนด และให้ชุมชน ประชาคม มีส่วนในการแสดงความคิดเห็น ตรวจสอบ มีการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการศึกษาเป็นประโยชน์ ในการเรียนรู้และการประกอบอาชีพ ให้มีจิตสำนึกและจรรยาบรรณ มีการผลิตที่มีคุณภาพ การจัดระบบทรัพยากรและการลงทุนทางการศึกษา ศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม ให้ทุกส่วนของสังคม มีส่วนช่วยในการระดมทุนเพื่อการเรียนรู้ของคนไทย มีการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพโดยมีระบบการติดตามตรวจสอบ ประเมินผลการใช้ทรัพยากรของสถานศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545: 25-31)

3. หลักสูตรแผนกวิชาการโรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ได้เปิดสอนหลักสูตรอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขึ้นที่ วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ ดังปี พ.ศ. 2512 เป็นต้นมา ได้มีการเปิดสอนหลักสูตรระยะสั้น และพัฒนาขึ้นเป็นหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ ในปีการศึกษา 2518 ต่อมาในปีการศึกษา 2524 ได้เปิดสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) แต่แรงงานด้านนี้ยังขาดแคลนอยู่เป็นจำนวนมาก อีกทั้งคุณภาพของหลักสูตร ไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน (พิศมัย ปโชติการ, 2538: 2) ดังนั้นเพื่อให้เหมาะสมกับการผลิตผู้สำเร็จการศึกษาที่มีความรู้ความสามารถ และสอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน ต่อมาในปีการศึกษา 2540 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ ได้ทำการเปิดสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) วิชาเอก

การโรงแรม และวิชาเอกการท่องเที่ยว (หลักสูตร พ.ศ. 2541) โดยรับผู้สำเร็จการศึกษาจากระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการโรงแรม และสาขาการท่องเที่ยว ต่อมาในปีการศึกษา 2541 จึงดำเนินการเปิดหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต เป็นหลักสูตร 4 ปี วิชาเอกการโรงแรม และวิชาเอกการท่องเที่ยว (หลักสูตร พ.ศ. 2539) โดยรับผู้สำเร็จการศึกษาจากระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือเทียบเท่า และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) วิชาเอกการโรงแรม หรือการท่องเที่ยว เพื่อเป็นการปรับปรุงและพัฒนา เพิ่มผลผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพทางด้านการโรงแรมและท่องเที่ยว ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รองรับความต้องการของตลาดแรงงาน อีกทั้งยังสามารถดำเนินงานอาชีพระดับสากลในยุคโลกาภิวัตน์ได้เป็นอย่างดี (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล . 2541ก: คำนำ)

ปัจจุบันสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ ได้เปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยได้รับการสถาปนาขึ้นในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2548 ประกอบด้วยวิทยาเขต 3 แห่ง ได้แก่ 1.) วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ 2.) วิทยาเขตปทุมธานีฯ มหาเมฆ และ 3.) วิทยาเขตพระนครใต้ โดยที่มาตรา 7 ของพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 กำหนดให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลเป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่เน้นปฏิบัติ ทำการสอน ทำการวิจัย ผลิตรายวิชา ให้บริการทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแก่สังคม ทะนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยให้ผู้สำเร็จอาชีวศึกษามีโอกาสในการศึกษาต่อด้านวิชาชีพเฉพาะทางระดับปริญญาเป็นหลัก (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, <http://www.rmuk.ac.th/special/rmutk.htm>, 14 กรกฎาคม 2548)

จุดเด่นของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เน้นการจัดการศึกษาเพื่อให้บัณฑิตมีคุณลักษณะที่มีทักษะด้านช่างอุตสาหกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ วิศวกรรมศาสตร์ สถาปัตยกรรม การท่องเที่ยว โรงแรม ภาษา คหกรรม เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย บริหารธุรกิจและทักษะด้านธุรกิจ รวมทั้งการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรนานาชาติ นักศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้จริง มีความคิดสร้างสรรค์ที่ทำให้สามารถประกอบอาชีพได้หลายอาชีพ

การจัดการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จัดการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญาตรี ดังนี้ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, <http://www.rmuk.ac.th/special/rmutk.htm>, 14 กรกฎาคม 2548)

1. หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง รับผู้จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) เข้าศึกษาต่อใช้ระยะเวลาการศึกษา 2-3 ปี

2. หลักสูตรปริญญาตรี รับผู้จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรต่อเนื่อง/เทียบโอน และรับผู้จบระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) เข้าศึกษาในหลักสูตร 4 ปี และหลักสูตร 5 ปี

3. หลักสูตร INTERNATIONAL PROGRAM การเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษ ตลอดหลักสูตร และดำเนินการสอนโดยอาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษผู้ทรงคุณวุฒิทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ โดยเปิดสอนวิชาเอกด้าน Accounting, Marketing, Information System, International Business Management, Business Engineering, and Business English

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต วิชาเอกการโรงแรม ประกอบด้วย 2 หลักสูตร ดังนี้

1. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) วิชาเอกการโรงแรม (หลักสูตร พ.ศ. 2541) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล . 2541ก: 1-2)

ชื่อหลักสูตร

ชื่อภาษาไทย	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต วิชาเอกการโรงแรม
ชื่อภาษาอังกฤษ	Bachelor of Arts Program in Hospitality

ชื่อปริญญา

ชื่อเต็มภาษาไทย	ศิลปศาสตรบัณฑิต (การโรงแรม)
ชื่อย่อภาษาไทย	ศศ.บ. (การโรงแรม)
ชื่อเต็มภาษาอังกฤษ	Bachelor of Arts (Hospitality)
ชื่อย่อภาษาอังกฤษ	B.A. (Hospitality)

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

คณะวิชาอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยว
วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. ผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านการโรงแรม ให้มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน การดำเนินงาน ประสานงานด้านการโรงแรม และงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เสริมสร้างและพัฒนาบุคลิกภาพ ให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมี หลักการและเหตุผล มีมนุษยสัมพันธ์ และเข้าใจในหลักการ อาชีพที่ให้บริการ

3. ปลุกฝังคุณธรรม จริยธรรม ระเบียบวินัย ความซื่อสัตย์ มีใจรัก และสำนึกในจรรยาบรรณทางวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนตระหนักในหน้าที่ที่จะต้องดำรงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากร ศิลปะ วัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของไทย

คุณสมบัติของผู้เข้าสมัคร

รับผู้สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการโรงแรม

กำหนดการเปิดสอน

เริ่มตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2540

คำอธิบายรายวิชา

01-730-003 คอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม (Computer for Hospitality) 3 (3-0-3)

ศึกษาการใช้คอมพิวเตอร์ในการติดต่อเกี่ยวกับห้องพัก การบันทึกข้อมูล การจองห้องพัก การยกเลิกการจอง การลงทะเบียนเข้าพัก การคิดและออกเอกสารค่าบริการต่างๆ เวลาการเข้าออกของเที่ยวบิน และการสำรองที่นั่ง (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล . 2541ก: 44-45)

2. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต วิชาเอกการโรงแรม (หลักสูตร พ.ศ. 2539) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล . 2539ก: 1-2)

ชื่อหลักสูตร

ชื่อภาษาไทย

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต

วิชาเอกการโรงแรม

ชื่อภาษาอังกฤษ

Bachelor of Arts

Program in Hospitality

ชื่อปริญญา

ชื่อเต็มภาษาไทย

ศิลปศาสตรบัณฑิต (การโรงแรม)

ชื่อย่อภาษาไทย

ศศ.บ. (การโรงแรม)

ชื่อเต็มภาษาอังกฤษ

Bachelor of Arts (Hospitality)

ชื่อย่อภาษาอังกฤษ

B.A. (Hospitality)

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ภาควิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม

คณะศิลปศาสตร์

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านการโรงแรม ให้มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน การดำเนินงาน ประสานงานด้านการโรงแรม และงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาบุคลิกภาพ ให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมี หลักการ และเหตุผล มีมนุษยสัมพันธ์ และเข้าใจในหลักการ อาชีพที่ให้บริการ

3. เพื่อปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ระเบียบวินัย ความซื่อสัตย์ มีใจรัก และสำนึก ในจรรยาบรรณทางวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนตระหนักในหน้าที่ที่จะต้องดำรงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากร ศิลปะ วัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของไทย

วุฒิเข้าการศึกษา

1. มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6) หรือเทียบเท่า

2. ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) วิชาเอกการท่องเที่ยว หรือการโรงแรม โดยจะต้องศึกษา วิชาในหลักสูตรเพิ่มอีก ไม่น้อยกว่า 80 หน่วยกิต

กำหนดการเปิดสอนของ วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

เริ่มรับสมัครปีการศึกษา 2541

คำอธิบายรายวิชา

01-730-003 คอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม (Computer for Hospitality) 3 (3-0-3)

ศึกษาการใช้คอมพิวเตอร์ในการติดต่อเกี่ยวกับห้องพัก การบันทึกข้อมูล การจองห้องพัก การยกเลิกการจอง การลงทะเบียนเข้าพัก การคิดและออกเอกสารค่าบริการต่างๆ เวลาการเข้าออกของเที่ยวบิน และการสำรองที่นั่ง (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล . 2539ก: 51)

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต วิชาเอกการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 2 หลักสูตร ดังนี้

1. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) วิชาเอกการท่องเที่ยว (หลักสูตร พ.ศ. 2541) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล . 2541ข: 1-2)

ชื่อหลักสูตร

ชื่อภาษาไทย

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต

วิชาเอกการท่องเที่ยว

ชื่อภาษาอังกฤษ

Bachelor of Arts

Program in Tourism

ข้อปริญญ

ชื่อเต็มภาษาไทย	ศิลปศาสตรบัณฑิต (การท่องเที่ยว)
ชื่อย่อภาษาไทย	ศศ.บ. (การท่องเที่ยว)
ชื่อเต็มภาษาอังกฤษ	Bachelor of Arts (Tourism)
ชื่อย่อภาษาอังกฤษ	B.A. (Tourism)
<u>หน่วยงานที่รับผิดชอบ</u>	คณะวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. ผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ให้มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน การดำเนินงาน ประสานงานด้านการท่องเที่ยว และงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เสริมสร้างและพัฒนาบุคลิกภาพ ให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมี หลักการและเหตุผล มีมนุษยสัมพันธ์ และเข้าใจในหลักการ อาชีพที่ให้บริการ

3. ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ระเบียบวินัย ความซื่อสัตย์ มีใจรัก และสำนึกในจรรยาบรรณ ทางวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนตระหนักในหน้าที่ที่จะต้องดำรงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากร ศิลปะ วัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของไทย

คุณสมบัติของผู้เข้าสมัคร

รับผู้สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการท่องเที่ยว

กำหนดการเปิดสอน

เริ่มตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2540

คำอธิบายรายวิชา

01-720-003 คอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว (Computer for Tourism) 3 (3-0-3)

ศึกษาการปฏิบัติงานด้วยคอมพิวเตอร์ในงานรับจอง งานลงทะเบียน การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับห้องพัก และเวลาเข้าออกของเที่ยวบิน และการสำรองที่นั่ง (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล . 2541: 45)

2. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต วิชาเอกการท่องเที่ยว (หลักสูตร พ.ศ. 2539) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล . 2539ข: 1-2)

ชื่อหลักสูตร

ชื่อภาษาไทย หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต
วิชาเอกการท่องเที่ยว

ชื่อภาษาอังกฤษ Bachelor of Arts
Program in Tourism

ชื่อปริญญา

ชื่อเต็มภาษาไทย ศิลปศาสตรบัณฑิต (การท่องเที่ยว)

ชื่อย่อภาษาไทย ศศ.บ. (การท่องเที่ยว)

ชื่อเต็มภาษาอังกฤษ Bachelor of Arts (Tourism)

ชื่อย่อภาษาอังกฤษ B.A. (Tourism)

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ภาควิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม
คณะศิลปศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ให้มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน การดำเนินงาน ประสานงานด้านการท่องเที่ยว และงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาบุคลิกภาพ ให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมี หลักการ และเหตุผล มีมนุษยสัมพันธ์ดี และเข้าใจในหลักการ อาชีพที่ให้บริการ

3. เพื่อปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ระเบียบวินัย ความซื่อสัตย์ มีใจรัก และสำนึกในจรรยาบรรณ ทางวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนตระหนักในหน้าที่ที่จะต้องดำรงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากร ศิลปะ วัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของไทย

คุณสมบัติของผู้เข้าสมัคร

1. มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือเทียบเท่า

2. ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) วิชาเอกการท่องเที่ยวหรือการโรงแรม

โดยจะต้องศึกษาวิชาในหลักสูตรเพิ่มอีก ไม่น้อยกว่า 80 หน่วยกิต

กำหนดการเปิดสอนของ วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

เริ่มรับสมัครปีการศึกษา 2541

คำอธิบายรายวิชา

01-720-003 คอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว (Computer for Tourism) 3 (3-0-3)

ศึกษาการปฏิบัติงานด้วยคอมพิวเตอร์ในงานรับจอง งานลงทะเบียน การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับห้องพัก และเวลาเข้าออกของเที่ยวบิน และการสำรองที่นั่ง (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล . 2539ข: 48)

4. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ในงานอาชีพของโรงแรม และท่องเที่ยว

บทบาทของการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์เพื่อมาใช้ในงานอาชีพ โรงแรมและท่องเที่ยว สามารถนำความรู้ทั้งด้านส่วนประกอบคอมพิวเตอร์ หรือ ฮาร์ดแวร์ และส่วนของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือ ซอฟต์แวร์ ตั้งแต่ระดับพื้นฐานมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพ โดยแยกรายละเอียดดังนี้

ส่วนประกอบคอมพิวเตอร์ หรือ ฮาร์ดแวร์ เป็นการนำความรู้เพื่อคอยตรวจสอบความสมบูรณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบรวม อีกทั้งยังสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเมื่อคอมพิวเตอร์มีปัญหา หรือสามารถยกระดับ (Upgrade) อุปกรณ์บางอย่าง เพื่อให้เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพสูงขึ้น อีกทั้งสามารถตรวจสอบและใช้งานผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้อย่างเหมาะสม

ส่วนของโปรแกรม หรือซอฟต์แวร์ เป็นการนำเอาความรู้ทั้งโปรแกรมระบบ (System Software) โดยเฉพาะระบบปฏิบัติการ (Operating System) ซึ่งได้แก่ ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows 98 Microsoft Windows Me Microsoft Windows XP หรือ ระบบปฏิบัติการลินุกซ์ (Linux) รุ่นต่างๆ เพื่อใช้งานร่วมกับโปรแกรมประยุกต์ (Application Software) ต่างๆ โดยเฉพาะโปรแกรมสำเร็จรูป (Application Package) ชุดสำนักงาน (Office) เช่น Microsoft Office 97 Microsoft Office 2000 Microsoft Office 2002 Microsoft Office 2003 หรือ Pladao Office นอกจากนี้ผู้เรียนยังสามารถใช้งานระบบเครือข่าย และระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้ในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร การรับ-ส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) การปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน (Update)

นอกจากความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ สำหรับผู้เรียนที่เรียนในสาขาโรงแรมและสาขาท่องเที่ยวแล้ว ผู้เรียนยังต้องศึกษาและปฏิบัติงานเกี่ยวกับ โปรแกรมระบบงานในส่วนของโรงแรมและท่องเที่ยว อาทิเช่น งานส่วนหน้า (Front Office) งานส่วนหลัง (Back Office) การตรวจสอบเที่ยวบิน การจองตั๋วเที่ยวบิน โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 โปรแกรมฟีเดลีโอ (Fidelio)

โปรแกรมฟีเดลีโอ สำหรับงานส่วนหน้า เวอร์ชัน 7 สำหรับงานจอง (Fidelio Front Office Version 7 for Reservation) ซึ่งมีความสามารถทำการสำรองห้องพัก (Booking) ประเภทต่างๆ การตรวจสอบลักษณะห้องพัก กำหนดแยกบิลตามที่ถูกค้างต้องการ บันทึกมอบหมายงานเกี่ยวกับลูกค้าแต่ละห้อง สามารถทำการรับลงทะเบียนเข้าพัก (Check in) การจัดการข้อมูลห้องพักในส่วนงานแม่บ้าน ทำการ Check out ให้ลูกค้าในลักษณะต่างๆ สามารถใช้งานบนระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows โดยมีบริษัท ไมโครซอฟต์ฟีเดลีโอ (ประเทศไทย) จำกัด 193/53 ชั้น 14 อาคารเลข รัชดาคอมเพล็กซ์ ถนนรัชดาภิเษก คลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 โทรศัพท์ 0-2264-0398 โทรสาร 0-2260-2773 หรือ <http://www.micros.com>

4.2 โปรแกรมเอชไอเอส (HIS : Hotel Information System)

โปรแกรมเอชไอเอส เป็นโปรแกรมประยุกต์ที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลการบริหารงานจากโรงแรมสาขาต่างๆ มาจัดระเบียบให้เป็นข้อมูลชุดเดียวกันเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานวิเคราะห์และสรุปผลเชิงบริหารในรูปแบบรายงาน โดยผู้บริหารสามารถเรียกดูได้ทางอินเทอร์เน็ตที่มีการปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา นอกจากนี้ยังเพิ่มความสะดวกสบายในการสำรองห้องพักจากการติดต่อเพียงจุดเดียว การสำรองห้องพักผ่านตัวแทน การบันทึกประวัติการจองห้องพักและข้อมูลลูกค้า เพื่อเสริมการให้บริการหรือกิจกรรมอื่นๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

โปรแกรมบริหารงานโรงแรม เอชไอเอส เอพิโตม เอ็นเตอร์ไพรส์ โซลูชัน (HIS Epitome Enterprise Solution) สามารถใช้งานบนระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows ซึ่งประกอบด้วยโมดูลการทำงานหลัก 4 ส่วน ดังนี้

1. ระบบ HIS Epitome Property Management Tools (PMS) สำหรับบริหารจัดการผู้เข้าพัก เช่น การจองห้องพัก ลักษณะของผู้เข้าพัก เป็นต้น
2. ระบบ HIS Epitome Property Management Console เพื่อแสดงข้อมูลและสถานะทางธุรกิจเชิงสถิติ ในรูปแบบกราฟและแผนภูมิ
3. ระบบ HIS Epitome Business Intelligence (BI) ที่รวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานทั้งหมดขององค์กร
4. ระบบ HIS Epitome Business Enterprise สำหรับบริหารการรับจองห้องพักจากส่วนกลางเพียงจุดเดียว

โปรแกรมบริหารงานโรงแรม เอชไอเอส เอปีโตเม เอ็นเตอร์ไพรส์ โซลูชั่น โดย บริษัท HIS MSC จำกัด เลขที่ 23/3 อาคาร B/1 หมู่ 9 ถนนสุขุมวิท 103 แขวงหนองบอน เขต ประเวศ กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ 0-2727-41-1, 0-2727-4107-8 โทรสาร 0-2726-2910 หรือ <http://www.hismsc.com>

4.3 โปรแกรมระบบพีเอ็มเอส (P.M.S)

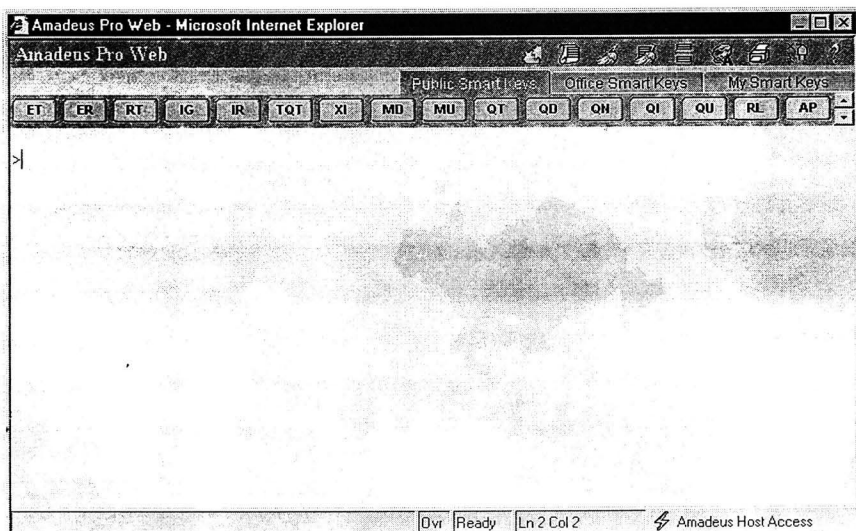
โปรแกรมระบบพีเอ็มเอส (P.M.S : Property Management System) เป็น โปรแกรมมาตรฐานในการบริหารโรงแรมที่มีรากฐานของระบบมาจากประเทศสหรัฐอเมริกา โดย ได้ติดตั้งให้กับโรงแรมขนาดใหญ่เรียบร้อยแล้วหลายแห่ง ซึ่งทำให้มีการทำงานที่คล่องตัวและมี ประสิทธิภาพทั้งด้านความสะดวกและความรวดเร็วของการประมวลผล ระบบสามารถทำการ Check Out ได้รวดเร็วทันเวลา โดยใช้เวลาเฉลี่ย 45 วินาทีต่อลูกค้า (Guest) 1 ท่าน และสามารถ ตรวจสอบแบบ Night Audit โดยประมวลผลสิ้นวันเสร็จภายในเวลา 20-30 นาที นอกจากนี้ระบบ พีเอ็มเอส มีหน้าที่ต่างๆ ครบถ้วนทั้งงานส่วนหน้า และงานส่วนหลัง การเชื่อมโยงระหว่างงาน ส่วนหน้ากับงานส่วนหลัง การโอนยอดค่าใช้จ่ายต่างๆ โดยอัตโนมัติ ไม่ต้องมีการป้อนข้อมูล ข้างซ้อนที่งานส่วนหลัง โปรแกรมระบบพีเอ็มเอส รองรับระบบปฏิบัติการยูนิกซ์ (UNIX) โดย สามารถติดต่อได้ที่บริษัท Intelligent System Network จำกัด เลขที่ 220/64 ซอยประดิพัทธ์ 18 ถนนประดิพัทธ์ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400 โทรศัพท์ 0-2618-6121 โทรสาร 0-2278-5994 หรือ <http://www.isn.co.th>

4.4 โปรแกรมสตาร์ไลท์ ฟรอนท์ ออฟฟิศ

โปรแกรมสตาร์ไลท์ ฟรอนท์ ออฟฟิศ (Starlight Front Office Property Management System) เป็นโปรแกรมที่ตอบสนองอุตสาหกรรมเกี่ยวกับโรงแรม ท่องเที่ยว ลักษณะ ของโปรแกรมเป็นภาพกราฟิก มีคู่มือ ประกอบการใช้งานที่ง่าย โปรแกรมใช้งานผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถทำงานเกี่ยวกับงานบริการส่วนหน้า การสำรองห้องพัก งานแม่บ้าน ธุรกิจสปา รองรับกับระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows 95 จนถึง Microsoft Windows XP และ ในส่วนของตัวแม่ข่าย (Server) รองรับระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows NT Microsoft Windows 2000 Server Microsoft Windows 2003 Server และ RedHat Linux สามารถติดต่อได้ที่ Genex Solutions Co., Ltd. เลขที่ 152 ดิการ์เตอร์ สแควร์ ชั้น 29 ถนนสาทรเหนือ สยาม กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ 0-2637-9994 โทรสาร 0-2637-9995 หรือ <http://www.genex-solutions.com> หรือ <http://www.myhotelsolutions.com> หรือ <http://www.hogatex.com>

4.5 โปรแกรมอะมาเดอุส (Amadeus)

อะมาเดอุส คือโปรแกรมระบบคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในระบบสำรองที่นั่ง ทั้งการจองตั๋วโดยสารทางเครื่องบิน จองห้องพักในโรงแรม ทำประกันภัย รวมถึงบริการการจองรถเช่า ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โปรแกรมอะมาเดอุส โปร เว็บ (Pro web) รุ่นเก่าคือเวอร์ชัน 1.0 โดยปัจจุบันได้พัฒนามาสู่อะมาเดอุส โปร เว็บ รุ่น 2.0 โดยได้พัฒนาด้านความเร็วในการรับส่งข้อมูล และฟังก์ชันในการทำงาน นอกจากนี้ยังมีโปรแกรมอะมาเดอุส โปร เทมโป (Pro Tempo) ซึ่งเป็นระบบที่ให้บริษัทตัวแทนจำหน่าย (Agency) เข้าใช้รายเดือนผ่านสายลัดไลน์ (Leased Line) โดยมีบริษัท ไทย-อะมาเดอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด เป็นผู้ให้บริการ ตั้งอยู่ที่ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ รหัสไปรษณีย์ 10900 โทรศัพท์ 0-2545-3333 โทรสาร 0-2545-3857 หรือ <http://www.thaiamadeus.com/>



ภาพ 2.1 หน้าจอโปรแกรม Amadeus Pro Web

4.6 โปรแกรมอาบาคัส (Abacus)

บริษัท อาบาคัส ดิสทริบิวชั่น ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทในเครือของอาบาคัสอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (ABACUS International Pte.) ซึ่งมีเครือข่ายกว่า 60 สาขา ใน 20 ประเทศทั่วภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ดำเนินธุรกิจบริการด้านการจัดระบบจำหน่ายทั่วโลก (Global Distribution Systems : GDS) และระบบการสำรองที่นั่งแบบเบ็ดเสร็จ (Computerized Reservations

Systems : CRS) ปัจจุบันมีลูกค้ากว่า 600 ราย และมีทั้งหมด 7 สาขาทั่วประเทศไทย คือ กรุงเทพฯ พัทยา ภูเก็ต หาดใหญ่ สมุย เชียงใหม่ และ หนองคาย หรือสามารถดูรายละเอียดได้ที่ <http://www.abacus-thailand.com/>

4.7 โปรแกรมกาลิเลโอ (Galileo)

โปรแกรมกาลิเลโอ เป็นระบบที่สามารถนำมาใช้กับงานด้านการท่องเที่ยวสำหรับ บริษัททัวร์ หรือตัวแทนจำหน่าย โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว การเดินทาง เช่น สำรองที่นั่งทั้งเครื่องบิน รถยนต์ และที่พัก ซึ่งรองรับบริษัทตัวแทนจำหน่ายมากกว่า 47,000 แห่ง นอกจากนี้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางทางอากาศ สามารถติดต่อกับสมาชิกได้มากกว่า 190,000 ราย มีจุดให้บริการอยู่ทั่วโลกจำนวนมากกว่า 683 แห่ง ทางด้านการเดินทางโดยรถยนต์มีจุดให้บริการ 19,500 แห่งทั่วโลก ส่วนการจัดการการจองห้องพัก สามารถติดต่อโรงแรมได้ถึง 227 แห่งที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในประเทศต่างๆ ทั่วโลก ซึ่งโปรแกรมระบบกาลิเลโอบริษัท กาลิเลโอ (ไทยแลนด์) จำกัด ชั้น 16 ริเวอร์วิวเวสต์ 195 อาคารเอ็มไพร์ทาวเวอร์ ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์ 0-2670-0650-5 โทรสาร 0-2670-0665-6 หรือ <http://www.galileo.co.th> หรือ <http://www.cendanttds.com/galileo/en-au/>

4.8 โปรแกรมทามอส (TAMOS)

โปรแกรมทามอส (TAMOS : Travel Agency Mid Office System) เป็นระบบที่ถูกพัฒนาขึ้นมาใหม่ สำหรับบริษัทตัวแทนจำหน่าย (Agency) ในรูปแบบธุรกิจทางด้านการให้บริการในแบบต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ที่ต้องการลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อระบบ ทั้งนี้เพื่อให้ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายด้านการท่องเที่ยว (Travel Agency) ขนาดกลางถึงขนาดเล็ก สามารถทำการจัดซื้อระบบได้ในราคาที่ถูกลง แต่คงไว้ซึ่งความสามารถของระบบใหญ่ได้ โดยโปรแกรมทามอสเป็นโปรแกรมสำหรับจองบริการ (Reservation) และสามารถเชื่อมต่อกับระบบบัญชี ระบบสนับสนุนการขาย อีกทั้งยังสามารถนำเข้า (Import) ข้อมูลการเดินทางของสายการบินต่างๆ เข้ามาสู่ระบบเพื่อนำไปใช้ในการทำรายการจองตั๋วเครื่องบิน (Flight) ต่างๆ ต่อไป

โปรแกรมทามอส ออกแบบโดยบริษัท ทีพีเอ็น คอนซัลแทนด์ แอนด์ โซลูชั่น จำกัด (TPNCS) ผู้ดำเนินธุรกิจคอมพิวเตอร์ พัฒนา Software รวมถึงขายอุปกรณ์ Hardware และ Outsourcing service ที่มีประสบการณ์ ในการวิเคราะห์ออกแบบระบบและพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์การ ออกแบบ จัดการระบบเชื่อมต่อของระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัยอย่างมีประสิทธิภาพการให้คำปรึกษาในการลงทุน ที่จะนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้งาน ไม่ว่าจะเป็น ทางด้านฮาร์ดแวร์ หรือซอฟต์แวร์ ในองค์กรต่างๆ ให้เหมาะสมกับปริมาณงานและมีความสอดคล้อง เหมาะสมกับรูปแบบ องค์กร ในงบประมาณที่เป็นเหตุเป็นผลกับการใช้งาน ของ

แต่ละองค์กร ซึ่งจะสัมพันธ์กับการจัดการระบบฐานข้อมูลขององค์กรที่เหมาะสม ด้วย พร้อมทั้งการนำเสนอทางเลือกและวิธีการแก้ไขปัญหาหรือความซ้ำซ้อนของ ระบบงานที่จะเกิดขึ้นในปัจจุบัน และอนาคต โดยตั้งอยู่ที่ เลขที่ 4/11 ซอยสุขุมวิท 8 ถนนสุขุมวิท คลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 โทรศัพท์ 0-2653-2751-4 โทรสาร 0-2653-2750 หรือ <http://www.tpnscs.com>

นอกจากนี้ยังมีโปรแกรม หรือระบบต่างๆ ที่เกี่ยวกับการจอง การบริหารงาน โรงแรม การบริหารงานด้านท่องเที่ยว เช่น โปรแกรมจีดีเอส (GDS : Global Distribution System) โปรแกรม Hotel Management System โปรแกรม Hotel&Resort Management Solution เป็นต้น

5. สภาพเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

5.1 สภาพเกี่ยวกับด้านบุคลากรคอมพิวเตอร์

จากรายงานสำรวจสถานภาพและความพร้อมในการใช้งานคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตของโรงเรียนมัธยมศึกษาทั่วประเทศ (ครรชิต มัลลียงส์ และคณะ, 2544: 39-41) พบว่า การขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์ เป็นอันดับ 4 คิดเป็นร้อยละ 56.9 โดยภาพรวมของอุปสรรค หรือข้อจำกัดด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต พบว่าการขาดแคลนบุคลากรและผู้เชี่ยวชาญ เป็นอันดับสอง รองจากการขาดแคลนงบประมาณและอุปกรณ์

นอกจากนี้ยังได้ศึกษาเรื่องคอมพิวเตอร์ของครูผู้สอนคอมพิวเตอร์ซึ่งมีวิธีการศึกษาและฝึกฝนการใช้งานคอมพิวเตอร์หลายวิธี โดยวิธีที่ใช้มากที่สุดคือ การใช้งานคอมพิวเตอร์อยู่เสมอ และการศึกษาวิธีการใช้ด้วยตนเองจากคู่มือการใช้งาน ที่สำคัญคือมีครูคอมพิวเตอร์เพียงร้อยละ 54.7 ที่เคยศึกษาวิชาคอมพิวเตอร์เมื่อเรียนในระดับอนุปริญญา และ/หรือปริญญาตรี ครูคนอื่นๆ นอกเหนือจากนี้ศึกษาการใช้งานคอมพิวเตอร์ด้วยวิธีอื่นๆ โดยไม่เคยเรียนวิชาคอมพิวเตอร์มาโดยตรง (ครรชิต มัลลียงส์ และคณะ, 2544: 82-83)

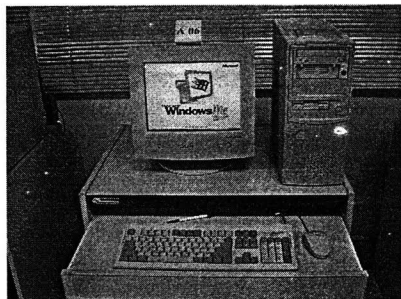
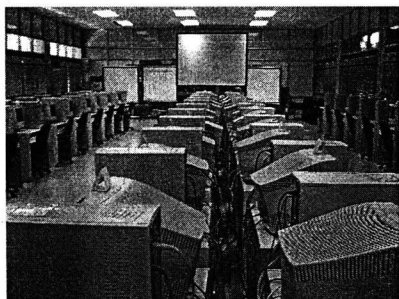
เมื่อศึกษาด้านการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ของโรงเรียน พบว่าครูสอนคอมพิวเตอร์มักจะเป็นบุคคลแรกที่ต้องรับหน้าที่ในการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่จะสนับสนุนให้ครูสอนคอมพิวเตอร์ได้รับการอบรมและฝึกฝนความชำนาญด้านการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้างตามความเหมาะสม เพราะสำหรับกรณีที่สามารรถแก้ไขได้เองนั้น การที่ครูสอนคอมพิวเตอร์สามารถซ่อมแซมเครื่องคอมพิวเตอร์ได้เองย่อมเป็นสิ่งที่สะดวก รวดเร็วที่สุด และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ในขณะที่การใช้บริการของร้านค้าคอมพิวเตอร์หรือบริษัทเจ้าของเครื่อง เป็นทางเลือกในกรณีที่ความเสียหายของเครื่องเกินกำลังที่ครูจะซ่อมบำรุงเองได้แล้วเท่านั้น (ครรชิต มัลลียงส์ และคณะ, 2544: 105-106)

5.2 สภาพเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์

จากการสำรวจ สภาพเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งอุปกรณ์ประกอบรวมระบบเครือข่าย โปรแกรมระบบ และโปรแกรมประยุกต์ ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และศูนย์การเรียนรู้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง ระหว่างปีการศึกษา 2546-2547 มีรายละเอียดดังนี้

5.2.1 ศูนย์การเรียนรู้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง อาคาร 36 ชั้น 1 ใช้เรียนในภาคเรียนที่ 1/2546 2/2546 และ 1/2547 โดยสภาพของศูนย์การเรียนรู้ฯ นั้นต้องการให้นักศึกษาเข้ามาเรียนรู้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง หรือเพื่อจัดสัมมนา มีใช้ห้องบรรยาย หรือห้องปฏิบัติการเพื่อการเรียนการสอนของนักศึกษา โดยรายละเอียดเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ดังนี้

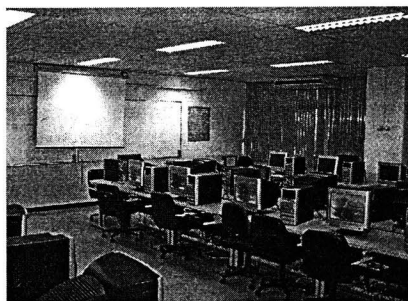
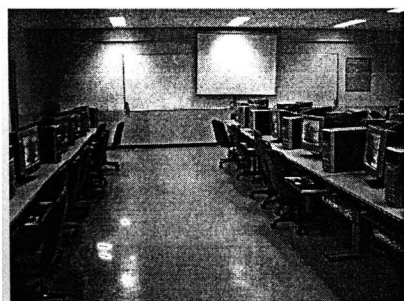
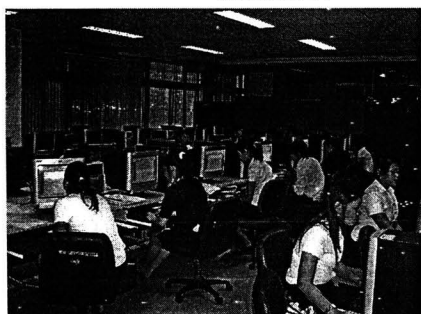
หน่วยประมวลผลกลาง (CPU)	: Intel Celeron 700 MHz
	: Intel Pentium II 350 MHz
	: AMD K7
หน่วยความจำ (RAM)	: 64 MB, 128 MB
ฟลอปปีดิสก์ไดรฟ์ (FDD)	: 1.44 MB
ฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ (HDD)	: 4.3 GB, 10 GB
ซีดีรอม (CD-ROM)	: 52 X
ลำโพง (Speaker)	: ไม่มี
ระบบปฏิบัติการ (OS)	: Microsoft Windows Me
โปรแกรมชุดระบบสำนักงาน (Office)	: Microsoft Office 97
ระบบอินเทอร์เน็ต	: ใช้ได้ประมาณ 50%
จำนวนเครื่อง	: 60 เครื่อง



ภาพ 2.2 เครื่องคอมพิวเตอร์และสภาพศูนย์การเรียนรู้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง อาคาร 36 ชั้น 1

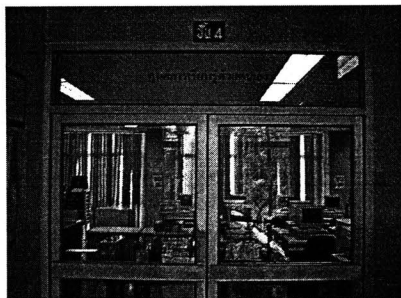
5.2.2 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 305 อาคาร 50 ใช้เรียนในภาคเรียนที่ 2/2547 และ 1/2548 โดยสภาพของห้องปฏิบัติการ เป็นห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่จัดทำใหม่ อีกทั้งได้เครื่องคอมพิวเตอร์จากการเช่าซื้อ โดยเริ่มใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ดังกล่าวเมื่อภาคเรียนที่ 2/2547 แต่ยังไม่สามารถใช้งานเป็นระบบเครือข่าย และอินเทอร์เน็ตได้เต็มประสิทธิภาพ อีกทั้งยังไม่มีเครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์ประจำห้องปฏิบัติการ โดยรายละเอียดเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ มีดังนี้

หน่วยประมวลผลกลาง (CPU)	: Intel Pentium 4 3.0 GHz
หน่วยความจำ (RAM)	: 256 MB (DDR-RAM)
ฟลอปปีดิสก์ไดรฟ์ (FDD)	: 1.44 MB
ฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ (HDD)	: 40 GB
ซีดีรอม (CD-ROM)	: มี
ลำโพง (Speaker)	: มี (Internal)
ระบบปฏิบัติการ (OS)	: Microsoft Windows XP
โปรแกรมชุดระบบสำนักงาน (Office)	: Microsoft Office 2002
ระบบอินเทอร์เน็ต	: ใช้ไม่ได้
จำนวนเครื่อง	: 32 เครื่อง



ภาพ 2.3 เครื่องคอมพิวเตอร์ และสภาพห้องปฏิบัติการ 305 อาคาร 50

5.2.3 ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง อาคาร วิทชบริการ ชั้น 4 โดยสภาพของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง นั้นมุ่งให้นักศึกษาเข้ามาเรียนรู้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง หรือเพื่อจัดสัมมนา มีใช้ห้องบรรยาย หรือห้องปฏิบัติการเพื่อการเรียนการสอนของนักศึกษา โดยรายละเอียดเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้



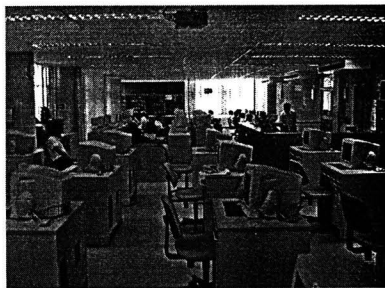
ภาพ 2.4 สภาพภายนอกของศูนย์วิทชบริการ และศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

ส่วนที่ 1 (โซน A)

หน่วยประมวลผลกลาง (CPU)	: Intel Pentium MMX400MHz
หน่วยความจำ (RAM)	: 64 MB
ฟลอปปีดิสก์ไดรฟ์ (FDD)	: 1.44 MB
ฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ (HDD)	: 4.3 GB
ซีดีรอม (CD-ROM)	: มี
ลำโพง (Speaker)	: มี (External)
ระบบปฏิบัติการ (OS)	: Microsoft Windows 98 SE
โปรแกรมชุดระบบสำนักงาน (Office)	: Microsoft Office 2000
ระบบอินเทอร์เน็ต	: ใช้ได้
จำนวนเครื่อง	: 20 เครื่อง

ส่วนที่ 2 (โซน B)

หน่วยประมวลผลกลาง (CPU)	: Intel Pentium III 866 MHz
หน่วยความจำ (RAM)	: 128 MB
ฟลอปปีดิสก์ไดรฟ์ (FDD)	: 1.44 MB
ฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ (HDD)	: 20 GB
ซีดีรอม (CD-ROM)	: 52 X
ลำโพง (Speaker)	: ไม่มี
ระบบปฏิบัติการ (OS)	: Microsoft Windows 98 SE
โปรแกรมชุดระบบสำนักงาน (Office)	: Microsoft Office 97
ระบบอินเทอร์เน็ต	: ใช้ได้
จำนวนเครื่อง	: 30 เครื่อง
แหล่งจ่ายไฟสำรอง (UPS)	: มี



ภาพ 2.5 สภาพศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง อาคารวิทยบริการ ชั้น 4

5.3 สภาพเกี่ยวกับห้องเรียน

เอสพินโนซ่า (Espinosa, 1990:445-449) กล่าวว่า การจัดห้องเรียนคอมพิวเตอร์ที่สะดวกจัดได้ 6 ลักษณะ

1. จัดให้นักเรียนแต่ละคนหันหน้าเข้าฝาผนัง
2. จัดให้นักเรียนแต่ละคนหันหน้าไปทางกระดานหน้าห้อง
3. จัดให้นักเรียนแถวกลาง 2 แถวหันหน้าเข้าหากัน ส่วนแถวริมหันหน้าเข้าฝาผนัง

ผนัง

4. จัดเป็นสัดส่วน โดยให้นักเรียนนั่งเป็นคู่ หันหน้าเข้าหากันแถวหน้าห้อง

5. จัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง อยู่หน้าห้องใช้ร่วมกันเครื่องถ่ายทอดสัญญาณแอลซีดี โปรเจคเตอร์ (LCD Projector) ในห้องเรียนปกติ หรือห้องเรียนพิเศษโดยเฉพาะ

6. จัดเป็นสัดส่วน โดยให้นักศึกษาด้วยตนเอง มุมใดมุมหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น ห้องสมุด เป็นต้น

จันทนา ตั้งสุวรรณพานิช (2544: 12-17) ได้เสนอรูปแบบของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ไว้ 2 แบบ ดังนี้

รูปแบบที่ 1 กำหนดให้ทางเข้า/ออก ทางเดียว เพื่อสะดวกในการควบคุมคอมพิวเตอร์ที่ตั้งขนานกับกำแพงหน้าห้อง เพื่อให้ผู้ใช้น้ำหนักเข้ากำแพงช่วยทำให้มีสมาธิในการทำงานมากขึ้น เพราะความสนใจจะพุ่งอยู่ที่หน้าจอมากกว่าผู้คนที่เดินไปมา ปลั๊กไฟจะติดกับผนังห้อง แฉกกลางจัดให้คอมพิวเตอร์หันหลังให้กันและกัน ที่ว่างเหลือมีไว้ให้ครูได้เดินตรวจผลงาน หรือให้คำแนะนำผู้เรียน ขณะเดียวกันผู้เรียนสามารถลุกขึ้นไปสังเกตงานของคนอื่นได้โดยไม่รบกวนกันคนที่นั่งทำงานติดกัน การเดินสายไฟสำหรับกลุ่มกลางควรใส่กล่องแล้ววางไว้ระหว่างช่วงต่อของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่หันหลังให้กัน

รูปแบบที่ 2 เหมาะสำหรับห้องเรียนของโรงเรียนรัฐบาลโดยทั่วไป แต่ละห้องจะมีประตูเข้าออก 2 ทาง และมีหน้าต่างเรียบเป็นแนวยาว การติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ จัดเรียงเป็นคู่ๆ เรียงแถวหน้ากระดานเพื่อประหยัดพื้นที่ใช้สอยและการเดินสายไฟ จำนวนคู่และแถวแล้วแต่ขนาดห้อง ผู้เรียนทุกคนต้องหันหน้าเข้าหาผู้สอน มีการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ในลักษณะนี้ ไม่ควรตั้งใกล้หน้าต่าง เพราะอาจถูกฝนสาด หรือแดดส่อง ซึ่งเป็นอันตรายต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ ลักษณะห้องที่เปิดเช่นนี้ ไม่เหมาะในการจัดทำเป็นห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เนื่องจากปริมาณของความร้อนและฝุ่นนั้นจะทำให้อายุการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์สั้นกว่าที่ควร

6. ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์

6.1 ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ด้านบุคลากร

หน่วยงานของรัฐประสบปัญหาเรื่องการขาดนักวิชาการคอมพิวเตอร์ เพราะมีเพียงร้อยละ 1.31 ของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ทั้งหมด โดยปัญหาหนึ่ง ได้แก่ รัฐบาลผู้นำด้านไอที (Chief Information Officer: CIO) ผู้บริหารไม่สนใจ ไม่เข้าใจ ส่งผลให้ขาดการสนับสนุนอบรมให้ผู้ใช้ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้หน่วยงาน และการที่รัฐบาลการวัดผลเพื่อให้รางวัลขาดเงินเดือนที่จูงใจ และมีระเบียบห้ามจ้างคนเพิ่ม มีส่วนส่งผลให้รัฐบาลผู้เชี่ยวชาญด้านไอที โดยเฉพาะผู้ตรวจระบบ (นิรมล ประทีปประดิติ : http://www.nitc.go.th/project/upu_thai.html, 14 กรกฎาคม 2548)

ระบบสารสนเทศส่วนบุคคล เป็นระบบที่บุคลากรทุกคนในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศของตนเอง รวมไปถึงการใช้งานด้านการรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การเรียกค้นข้อมูลข่าวสาร การทำงานบนระบบเครือข่าย การโอนย้ายข้อมูลระหว่างกัน ตลอดจนการพูดคุยหรือโต้ตอบกันผ่านทางเครือข่าย โดยแนวโน้มการใช้งานส่วนตัว จะเป็นการประยุกต์เฉพาะในเรื่องข้อมูลข่าวสารต่างๆ ทั้งทางด้านการจัดการเอกสาร การคำนวณ การแสดงผล และการสื่อสารข้อมูลร่วมกัน ด้วยเหตุนี้เองในระบบการทำงานสมัยใหม่ของแต่ละองค์กรจึงวางโครงสร้างพื้นฐานที่จะให้เป็นสำนักงานอัตโนมัติ โดยให้แต่ละคนจัดการข้อมูลข่าวสารของตนเองในระบบแล้วเชื่อมโยงเข้าสู่เครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยเทคโนโลยีจะสนับสนุนการทำงานส่วนบุคคลในลักษณะ any one and where และ any time หมายถึง ทุกคนเข้ามาเกี่ยวข้องกับระบบในฐานะผู้ใช้คอมพิวเตอร์ และใช้ได้ทุกคน เพราะระบบง่ายต่อการเรียนรู้ การใช้งานสามารถใช้จากที่ใดก็ได้ เพราะมีการเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นระบบเครือข่ายโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต หรืออินเทอร์เน็ต ทำให้ทำงานจากที่ห่างไกลได้ (พรทิภา แก้วบุศดา. <http://www.geocities.com/pontipa001/index16.html>. 14 กรกฎาคม 2548)

6.2 ปัญหาการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์

จากการสำรวจระบบคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ประกอบรวม ระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ ระหว่างปีการศึกษา 2546-2547 มีรายละเอียดดังนี้

6.2.1 ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบรวม

- คุณภาพโดยรวมของอุปกรณ์เก่า และมีความเร็วน้อย
- หน่วยความจำ (RAM) และ ความจุของฮาร์ดดิสก์ (Hard Disk) น้อย
- ไม่สามารถใช้อุปกรณ์เก็บข้อมูลแบบ USB ได้โดยอัตโนมัติ
- ไม่สามารถเขียน (Write) แผ่นซีดีรอม ได้
- มีระบบการป้องกันการบันทึกข้อมูลลงฮาร์ดดิสก์
- จำนวนเครื่องไม่เพียงพอกับความต้องการใช้งาน
- ไวรัสคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์
- ไม่สามารถพิมพ์ (Print) งานลงบนกระดาษได้

6.2.2 ปัญหาเกี่ยวกับระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต

- ไม่มีบัญชีอินเทอร์เน็ตแก่นักศึกษาเพื่อใช้งานนอกสถานที่
- ความเสถียรของระบบอินเทอร์เน็ต
- ความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล

6.2.3 ปัญหาเกี่ยวกับโปรแกรมระบบปฏิบัติการ และ โปรแกรมประยุกต์

- โปรแกรมระบบปฏิบัติการ ไม่มีการปรับปรุง (Update) ให้เป็น

ปัจจุบัน

- โปรแกรมระบบปฏิบัติการรุ่นเก่า ไม่ใช้รุ่นที่นิยมใช้งานในปัจจุบัน
- โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประยุกต์เฉพาะงานของสาขาต่างๆ ไม่

ครอบคลุมความต้องการของนักศึกษาในแต่ละสาขาในการนำไปประกอบอาชีพ

6.3 ปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณ

งบประมาณเพื่อการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ นับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมาก โดยที่ผ่านมา การได้มาซึ่งงบประมาณเพื่อดำเนินการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ ได้มาจาก 4 แหล่ง คือ

1. งบประมาณเงินแผ่นดิน
2. งบประมาณเงินผลประโยชน์
3. งบประมาณจากเงินวัสดุฝึก
4. งบประมาณพิเศษ เช่น หน่วยงาน หรือส่วนราชการหาได้เอง เช่น การรับ

บริจาค หน่วยงานอื่นๆ บริจาค เป็นต้น

จากรายงานสำรวจสถานภาพและความพร้อมในการใช้งานคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตของโรงเรียนมัธยมศึกษาทั่วประเทศ (ครรชิต มาลัยวงศ์ และคณะ, 2544: 39) พบว่าโรงเรียนต่างๆ มีอุปสรรค/ข้อจำกัดด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต อันดับหนึ่งคือ ขาดแคลนงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ 85.4 ส่วนอันดับที่ 2 ขาดแคลนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้าง ร้อยละ 76.4 และอันดับที่ 3 ขาดความรู้เรื่องการบำรุงรักษาและการซ่อมแซม คิดเป็นร้อยละ 59.2

6.4 ปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ทางด้านผู้บริหารสถานศึกษา

ปัญญา เปรมปรีดิ์ (2532: 27-31) ได้กล่าวว่าปัญหาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์นั้นมีความยุ่งยากในการเอาข้อมูลใส่เข้าไปในเครื่องคอมพิวเตอร์ และการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มี 3 ลักษณะ

ลักษณะที่ 1 คือ การเรียกดูข้อมูลหรือขอรายงานต่างๆ การใช้ลักษณะนี้ผู้บริหารต้องเป็นคนใช้เครื่อง แต่ผู้บริหารส่วนใหญ่กลัวเรื่องขั้นตอนในการเข้าสู่ระบบ (Log in) และกลัวว่าจะเรียกใช้ข้อมูลไม่ถูก

ลักษณะที่ 2 คือ การใส่ข้อมูลเข้าไป ข้อมูลที่เป็นเรื่องของผู้บริหารโดยตรงและเป็นความลับ ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ป้อนข้อมูลเอง

ลักษณะที่ 3 คือ การเลือกและเฟ้นข้อมูล หมายถึง การดึงข้อมูลจากไฟล์ต่างๆ ไปทำการโปรเซสด้วยโปรแกรมจำนวนหนึ่ง เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเราเรียกว่า ระบบช่วยการตัดสินใจ การใช้ในลักษณะนี้ผู้บริหารจะต้องเป็นคนทำ ซึ่งผู้บริหารในเมืองไทยใช้กันไม่เป็น

การใช้ทั้ง 3 ลักษณะนี้เป็นหน้าที่ของผู้บริหารเองทั้งนั้น แต่ที่ยังติดขัดอยู่หรือมีอุปสรรคคือ ผู้บริหารไม่พร้อมที่จะกดเครื่อง หรือเห็นว่าเป็นเรื่องยุ่งยากกว่าการหาคนทางคอมพิวเตอร์ ทำให้ไม่คิดจะนำข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง การใช้คนอื่นก็ยืมข้อมูลก็มีค่าใช้จ่ายสูง มีโอกาสผิดพลาด บกพร่องได้มาก และต้องมึนงงวิเคราะห์วิจัยซึ่งทำให้เกิดการถ่ายทอดความต้องการไม่ครบถ้วน การใช้ข้อมูลไม่คล่อง ขาดความน่าเชื่อถือ ทางแก้คือผู้บริหารต้องลงมาทำเอง เพราะเมื่อผู้บริหารเข้าใจเรื่องคอมพิวเตอร์แล้วก็จะถ่ายทอดคำสั่งได้ง่ายขึ้นไม่ต้องใช้โปรแกรมเมอร์

คอมพิวเตอร์ถูกนำมาใช้ โดยมีลักษณะงานที่สำคัญ ดังนี้ (พรทิภา แก้วบุคดา.

<http://www.geocities.com/pontipa001/index12.html>. 14 กรกฎาคม 2548)

1. Store Information คือความสามารถของคอมพิวเตอร์ในการเก็บข้อมูลได้จำนวนมาก โดยใช้เนื้อที่น้อย

2. Control Information คือความสามารถของคอมพิวเตอร์ในการเลือกข้อมูลให้ถูกกับงานนั้นๆ ข้อมูลบางประเภทที่ไม่ถูกจะไม่ยอมรับ

3. Retrieve Information คือความสามารถของคอมพิวเตอร์ในการแสดงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ด้วยลักษณะการทำงานที่สำคัญ คือ

3.1 Sorting คือ ความสามารถจัดเรียงลำดับข้อมูล

3.2 Searching คือ ความสามารถในการค้นหา หรือเลือกข้อมูลที่ต้องการ

3.3 Updating คือ ความสามารถในการแก้ไขข้อมูลตรงข้อมูลที่ต้องการเพื่อให้เป็นข้อมูลที่ปัจจุบันได้โดยง่าย

3.4 Calculation คือ ความสามารถในการคำนวณต่างๆ ด้วยความเร็วสูง

3.5 Merging คือ ความสามารถในการรวม หรือแทรกข้อมูลและข้อความ

4. Security คือความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการรักษาความปลอดภัยที่ผู้อื่นไม่สามารถจะมาค้นหาได้โดยง่าย แต่ทั้งนี้ต้องมีการเตรียมการที่ดี

6.5 ปัญหาของระบบงาน

ครุฑ มัลลียงส์ (2540: 159-163) กล่าวว่า การประยุกต์คอมพิวเตอร์ในหน่วยงานของรัฐเรื่องที่รอแก้ไข มีปัญหาอยู่มาก พอสรุปได้ดังนี้

1. การตั้งงบประมาณในการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ เนื่องจากคอมพิวเตอร์มีราคาแพง หน่วยงานของรัฐไม่สามารถจัดซื้อได้ตามความต้องการ
2. ปัญหาในการพัฒนาระบบงาน หน่วยงานของรัฐไม่สามารถพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ให้สามารถใช้กับระบบงานที่ปฏิบัติอยู่ได้ตามความต้องการ
3. ปัญหาในกระบวนการจัดซื้อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ซึ่งมีปัญหาเรื่องมาตรฐานคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ซื้อมาแล้วใช้ไม่ได้ ไม่ตรงตามสภาพงานที่ใช้
4. ปัญหาเรื่องผู้ใช้ในหน่วยงานไม่ร่วมมือ เมื่อนำคอมพิวเตอร์มาใช้ตอนแรกๆ ผู้ใช้ต้องทำงานหนัก ทำงานทั้งระบบเดิมที่เคยทำ และงานที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้ทำงานหนักไม่ชินกับระบบ ผู้ใช้อาจปฏิเสธ ไม่ให้ความร่วมมือ
5. ปัญหาการขาดความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และไม่สามารถเชื่อมระบบกับผู้อื่น งานประยุกต์บางอย่างต้องอาศัยข้อมูลและ โปรแกรมร่วมกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน บางครั้งในการปฏิบัติงานจริง ขาดความร่วมมือระหว่างผู้ปฏิบัติงานเพราะกลัวว่าความสำคัญตนเองจะลดลงหรือเสียเปรียบหน่วยงานอื่น ในที่สุดก็ต่างคนต่างทำ

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการใช้งานไอที เพื่อความได้เปรียบโดยเน้นการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยที่จะต้องพัฒนาองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้ (ยืน ภู่วรรณ. http://web.ku.ac.th/schoolnet/snet1/network/dep_it.htm. 14 กรกฎาคม 2548)

1. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) หมายถึง เครื่องมือที่จะเข้ามาช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกในการทำงาน การวางรากฐานการใช้เครื่องมือสมัยใหม่ ใช้ระบบการประมวลผลที่ทำให้ทำงานได้รวดเร็วแม่นยำ มีระบบการเชื่อมโยงสื่อสาร เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเดินทางไปถึง และประสานการทำงานเป็นระบบได้ ฮาร์ดแวร์จึงรวมไปถึงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารข้อมูลต่างๆ
2. ซอฟต์แวร์ (Software) เป็นสิ่งที่ทำให้เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ขององค์กรที่ได้จัดหา มา มีประโยชน์และทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ การที่องค์กรลงทุนจัดหาอุปกรณ์การประมวลผลมาใช้ จะต้องดำเนินการควบคู่ไปกับซอฟต์แวร์ จึงจะทำให้เครื่องมืออุปกรณ์นั้นมีคุณค่า
3. ข้อมูลข่าวสาร (Content) คือเนื้อหาสาระที่สำคัญ การดำเนินการขององค์กร เกี่ยวข้องกับการผลิต การประมวลผล การสรุปผล การทำรายงาน การดำเนินการสื่อสารระหว่างกัน การกระทำเหล่านี้เกิดขึ้นกับเนื้อหาของข้อมูลข่าวสาร ดังนั้นองค์กรต้องให้ความสำคัญในเรื่องข้อมูลข่าวสาร ที่อยู่ในระบบและสามารถใช้งานได้เต็มที่

4. บุคลากร (People ware) โดยจะต้องเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร ความสามารถของบุคลากรจึงเป็นฐานสำคัญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวม

5. ระเบียบวิธีการปฏิบัติ (Procedure) จำเป็นต้องมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยี และสอดคล้องกับวิธีการทำงานแนวใหม่ กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นระบบ หรืออาจจะต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานบางอย่างขององค์กร ซึ่งบางองค์กรมีการปรับเปลี่ยนถึงขั้นรีและปรับระบบ (Re-engineering) เพื่อให้สอดคล้องกับวิธีการทำงานแนวใหม่ที่มีไอทีเข้ามาสนับสนุน

การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรจึงต้องพัฒนาจากรากฐาน ซึ่งได้แก่องค์ประกอบทั้งห้า โดยที่องค์ประกอบหนึ่งองค์ประกอบใดไม่ได้รับการพัฒนา ย่อมทำให้ระบบโดยรวมขององค์กรมีปัญหา อีกทั้งการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อสร้างความได้เปรียบในกลยุทธ์การแข่งขันและสมาชิกทุกคนขององค์กรได้ประโยชน์จากการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ (ไอที) ที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้ยังพบว่า รัฐไม่มีข้อมูลที่พร้อมสำหรับระบบสารสนเทศ ส่วนหนึ่งเพราะขาดงบประมาณอย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่มีข้อมูลแล้ว แต่พบว่ายังเป็นระเบียบและยังต้องเก็บในรูปแบบกระดาษ เพราะระเบียบสารบรรณบังคับ ข้อมูลที่มีรัฐมักไม่เปิดเผยเพราะกฎระเบียบกำกวมในการระบุว่าข้อมูลใดเป็นความลับ ในกรณีที่ยอมเปิดเผย ระบบสารสนเทศของรัฐก็ยังเชื่อมโยงเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลไม่ได้โดยตรง เพราะข้อมูลเหมือนกันแต่เก็บในรูปแบบต่างกัน ความซ้ำซ้อนด้านกันของข้อมูลเหล่านี้ยิ่งทำให้ผู้บริหารไม่ใช้ข้อมูล เพราะไม่แน่ใจในคุณภาพของข้อมูล ในกรณีที่ข้อมูลมีคุณภาพ ผู้บริหารก็ยังไม่ได้ใช้ เพราะเจ้าหน้าที่ระดับล่างสรุปขึ้นไปไม่ถูกต้อง (นิรมล ประทีปประจิดติ : http://www.nitc.go.th/project/upu_thai.html, 14 กรกฎาคม 2548)

อีกทั้งรัฐไม่มีทิศทางแน่นอนในการนำไอทีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพ เพราะรัฐไม่มีแผนงานไอที ทั้งระดับประเทศ แม้รัฐมีแผนระดับกระทรวง ทบวง กรม แต่แผนดังกล่าวมักขาดการทบทวน และมักไม่ได้รับการปฏิบัติตาม เพราะโครงการที่มีมักเน้นว่าจะทำอะไร มากกว่าทำไปเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของรัฐอย่างไร งบประมาณโครงการมักเน้นฮาร์ดแวร์มากกว่าซอฟต์แวร์ งบประมาณไม่พอ และต้องขอล่วงหน้าเป็นปี ทำให้วางแผนลำบาก หรือแม้แต่มียงบประมาณแล้ว ก็ยังประสบปัญหาเรื่องการว่าจ้างที่ปรึกษา โดยเฉพาะที่ปรึกษาที่เป็นกลางในการเขียนข้อกำหนดของคอมพิวเตอร์ โดยที่รัฐสามารถว่าจ้างเพื่อพัฒนาระบบได้ แต่รัฐยังขาดผู้เชี่ยวชาญที่ช่วยติดตามประเมินคุณภาพระบบในการตรวจรับ ผนวกกับช่องโหว่ในการตรวจรับ จัดซื้อ จัดจ้าง อันเนื่องมาจากการอิงระเบียบพัสดุที่ไม่สอดคล้องกับด้านไอที อาจทำให้ระบบสารสนเทศที่ได้มา

ไม่ได้คุณภาพอย่างที่ควร นอกจากนี้ยังพบว่าหน่วยงานของรัฐที่มีระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพอยู่แล้ว แต่มักจะไม่ใช้ระบบร่วมกัน หรือพัฒนาซอฟต์แวร์แบบเดียวกันซ้ำซ้อนกัน การใช้ระบบมักยึดติดกับขั้นตอนเดิมๆ ทำให้ไม่เพิ่มประสิทธิภาพ เทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในแง่ความเร็วและประหยัดงบประมาณในเรื่องการสื่อสาร โดยอาศัยอินเทอร์เน็ต (นิรมล ประทีปปะจิตติ : http://www.nitc.go.th/project/upu_thai.html, 14 กรกฎาคม 2548)

7. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการเรียน

7.1 ปัจจัยด้านผู้สอน

การปฏิรูปการศึกษา ผู้สอนจำเป็นต้องปรับวิธีการสอนตามวิธีการใหม่ เพื่อให้ผู้เรียน ได้เรียนรู้มากขึ้น ซึ่งพบว่าวิธีการใหม่ เป็นปัญหาและภาระสำหรับผู้สอนอย่างมาก เพราะผู้สอนส่วนใหญ่เคยชินกับวิธีการสอนแบบเดิม เช่น การบรรยาย การบอกร่อง หรือการใช้สื่อกระดานดำ หรือกระดานไวท์บอร์ด เพราะเป็นวิธีการสอนที่ง่าย ดังนั้นการเปลี่ยนรูปแบบการสอนจึงถือว่าเป็นวิกฤตที่สำคัญประการหนึ่งของวงการครูไทย (รุ่ง แก้วแดง, 2547: 57-59)

ผู้สอนที่มีคุณภาพนั้น จะต้องมีคุณลักษณะหลายประการ อาทิ มีความรู้ความสามารถ มีความแม่นยำในเนื้อหาวิชาที่สอน มีความสามารถในการถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ผู้เรียน มีความเอาใจใส่ต่อผู้เรียน มีการเตรียมการสอน สอนอย่างเป็นขั้นตอน อีกทั้งการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับวิชาที่สอน

ความรู้ความสามารถ และความชำนาญด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ของผู้สอน เป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการเรียนการสอนวิชาคอมพิวเตอร์โดยตรง จากผลการศึกษาถึงความพร้อมของครูคอมพิวเตอร์ในด้านวิธีการศึกษาเรื่องคอมพิวเตอร์ พบว่าครูที่สอนคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันมีวิธีการศึกษาการใช้งานคอมพิวเตอร์หลายวิธีด้วยกัน แต่มีครูสอนคอมพิวเตอร์เพียงร้อยละ 54.7 ที่เคยเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เป็นวิชาหนึ่งเมื่อศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี โดยวิธีการศึกษาการใช้งานคอมพิวเตอร์ที่มีผู้ตอบมากที่สุด คือ ศึกษาโดยใช้งานคอมพิวเตอร์อยู่เสมอ รองลงไปคือศึกษาจากการอ่านคู่มือการใช้งาน การเข้าฝึกอบรมคอมพิวเตอร์หลักสูตรต่างๆ การเรียนในระดับอนุปริญญา/ปริญญาตรี การอ่านจากนิตยสารคอมพิวเตอร์ และการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้น อีกทั้งครูสอนคอมพิวเตอร์ร้อยละ 69.2 มีคอมพิวเตอร์สำหรับใช้ที่บ้าน (ไม่ว่าจะเป็นของตนเองหรือผู้อื่นในครอบครัวก็ตาม) และในจำนวนครูที่มีคอมพิวเตอร์สำหรับใช้ที่บ้าน ประมาณครึ่งหนึ่งสามารถเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตจากที่บ้านได้ โดยที่ส่วนใหญ่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง (ครรชิต มาลัยวงศ์ และคณะ, 2544: 100-101)

7.2 ปัจจัยด้านหลักสูตร

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นทั้งศาสตร์ คือมีทฤษฎีที่ต้องเรียนรู้ และเป็นทั้งศิลป์ คือต้องอาศัยศิลปะและความชำนาญในการปฏิบัติ ดังนั้นจึงใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์รวมศูนย์ เข้าสู่เป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุดของการบริการ คือ จะต้องสามารถทำให้ผู้รับบริการเข้าใจสิ่งที่เราให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

การจัดหลักสูตรสายอาชีวศึกษา หรือสายอาชีพ สามารถจัดได้ 2 ประเภท ดังนี้ (บุญญศักดิ์ ใจจงกิจ, 2541: 12-13)

1. Trainable หมายถึง ผู้ที่มีความสามารถ และทักษะพื้นฐานกว้างๆ ในอาชีพนั้นๆ และพร้อมที่จะไปรับการฝึกต่ออีกเล็กน้อยหรือมากขึ้น เพื่อประกอบอาชีพเฉพาะตามความต้องการของสถานประกอบการ ดังนั้นสถานศึกษาจึงสมควรจัดหลักสูตร และระบบการฝึกเพื่อมุ่งความรู้และทักษะพื้นฐานทั่วไปของอาชีพต่างๆ ผู้จบการศึกษาจะได้มีทักษะความรู้พื้นฐานทั่วไปในสาขาวิชานั้นๆ และได้รับการฝึกเฉพาะทางมากขึ้น

2. Ready-trained หมายถึง ผู้ที่ได้รับการฝึกสำเร็จรูป พร้อมที่จะเข้าทำงานโดยไม่ต้องฝึกต่อ เพราะ Ready-trained เป็นความปรารถนาของนักวางแผนที่พยายามที่จะปรับระบบการฝึกให้สอดคล้องกับระบบการจ้างงานอย่างสมบูรณ์แบบ เช่น โครงการโรงเรียนโรงงานซึ่งเป็นระบบทวิภาคี โดยจัดให้เรียนภาคทฤษฎีในห้องเรียนส่วนหนึ่ง แล้วออกไปฝึกปฏิบัติในโรงงานอีกส่วนหนึ่ง

นอกจากนี้การจัดการเรียนการสอนนั้น นอกจากจะมีภาคทฤษฎีแล้ว ยังต้องมีภาคปฏิบัติ ซึ่งนอกจากจะฝึกการปฏิบัติในสถานบันการศึกษาแล้ว ยังมีการส่งผู้เรียนออกฝึกทักษะและประสบการณ์กับหน่วยงานภายนอกอีกทางหนึ่งด้วย เพราะการฝึกภาคปฏิบัติเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้เรียนอย่างยิ่ง อีกทั้งจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ในหลักทฤษฎีมากยิ่งขึ้น โดยควรเพิ่มชั่วโมงภาคปฏิบัติ เพื่อให้ผู้เรียนจะได้มีความชำนาญและทักษะเพียงพอเมื่อออกไปประกอบอาชีพต่อไป

สายหยุด จำปาทอง (2532, 20-24) ได้อธิบายว่า การฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นหัวใจของการผลิตบัณฑิต หลังจากที่เรียนภาคทฤษฎีแล้ว นักศึกษาจะออกฝึกสอนหรือเรียกว่า การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจสภาพที่เป็นจริงนอกชั้นเรียน และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงเมื่อจบไปประกอบอาชีพแล้ว

สรุปได้ว่าหลักสูตรที่ดี ควรมีการพัฒนาหลักสูตรให้เป็นปัจจุบัน โดยเป็นการพัฒนาหลักสูตรร่วมกันระหว่างสถาบันการศึกษา และผู้ประกอบการ อีกทั้งจะได้รับการปรึกษาของแต่ละฝ่าย เพื่อจะได้ร่วมกันแก้ไข ส่งเสริมหรือพัฒนาหลักสูตรตามความคาดหวังของแต่ละฝ่ายต่อไป

7.3 ปัจจัยด้านห้องเรียนและอุปกรณ์การเรียน

ห้องปฏิบัติการ เป็นสถานที่ใช้สอน ฝึกปฏิบัติ ฝึกงาน ซึ่งภายในห้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบรวม อีกทั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบแสงสว่าง โดยในการฝึกปฏิบัติงานต้องคำนึงถึงความปลอดภัย ความสะดวกในการใช้งานเพื่อให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้ เกิดทักษะความเข้าใจ เป็นประสบการณ์เป็นพื้นฐานนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงานซึ่งผู้เรียนจะต้องออกไปพบในชีวิตของการทำงาน

จันทนา ตั้งสุวรรณพานิช (2544: 12-17) ได้เสนอแนวทางในการจัดเตรียมห้องปฏิบัติการว่า ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ต้องการพื้นที่ 1 ตารางเมตรต่อคอมพิวเตอร์ 1 ชุด ก่อนที่จะปรับปรุงห้องปฏิบัติการควรคำนึงถึงระบบไฟฟ้า และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อีกทั้งปริมาณความร้อนที่จะไหลเวียนในห้อง การติดตั้งเครื่องปรับอากาศ การควบคุมปริมาณฝุ่นละออง และการทำความสะอาด การติดตั้งปลั๊กไฟฟ้าและระบบเครือข่ายโดยควรซ่อนให้พ้นจากทางเดิน หรืออาจฝังไว้ในกล่องใต้พื้น หรือติดบริเวณฝาผนัง และสิ่งที่สำคัญห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบรวม ให้มีจำนวนเพียงพอต่อการฝึกปฏิบัติ และมีสภาพแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้ที่ดี และเกิดประสบการณ์โดยได้ความรู้ และเป็นแบบอย่างที่ดีในการประกอบอาชีพในอนาคต

ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ หรือศูนย์คอมพิวเตอร์และไอที เพื่อให้นักศึกษาได้ใช้ในการเรียนทั้งในเวลา และนอกเวลาเรียน ปัจจุบันมีความสำคัญอย่างมาก ตัวอย่างเช่น มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้จัดให้มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์แห่งใหม่ที่พร้อมด้วยคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายที่ทันสมัยภายใต้แนวคิด “Living Lab” โดยมีชื่อศูนย์ว่า “เกษตรศาสตร์ไอทีสแควร์ (Kasetsart IT Square : KITS)” โดยมีพิธีเปิดเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2548 ใช้งบประมาณแผ่นดินและงบรายได้รวมกว่า 20 ล้านบาท เพื่อพัฒนาห้องปฏิบัติการในรูปศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตและศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองตามนโยบายของรัฐบาล เป้าหมายที่สำคัญคือต้องการให้นักศึกษาได้ใช้ชีวิตอยู่ในมหาวิทยาลัยร่วมกับเทคโนโลยีอย่างมีความสุข และสร้างสรรค์ ภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ KITS ประกอบด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการรวม 169 เครื่อง จัดวางแถวแบบโค้งมนในโถงขนาด 562 ตารางเมตรที่ให้ความรู้สึกโปร่งสบายด้วยสีเขียว และต้นไม้ทำให้บรรยากาศคล้ายนั่งใช้คอมพิวเตอร์ในสวน นอกจากการให้บริการคอมพิวเตอร์ทั่วไปแล้ว ยังมีห้องฝึกอบรมขนาด 40 ที่นั่ง พร้อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์โสตฯ ครบถ้วน เพื่อให้นักศึกษาจัดกิจกรรมฝึกอบรมเสริมทักษะระหว่างกันเองในรูปแบบที่สอนเอง และเพื่อนสอนเพื่อน โดยที่คอมพิวเตอร์ทุกเครื่องในอาคารจะเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับเครือข่ายมหาวิทยาลัยภายในอาคารสามารถใช้เครือข่ายไร้สายได้ทุกตารางนิ้ว ตลอดจนภายนอกอาคารจะมีลานบริการเครือข่ายไร้สายพร้อมที่

พักทานอาหารว่าง การเข้าออกบริเวณอาคารจะใช้บัตรผ่านโดยใช้เทคโนโลยี RFID เปิดให้บริการทุกวันทำงานปกติในช่วงเวลาระหว่าง 08.30 น. ถึง 21.30 น. และพร้อมที่จะขยายบริการเป็น 24 ชั่วโมง ในอนาคตเพื่อรองรับทั้งนิสิต บุคลากร และนักวิจัยรับเชิญของมหาวิทยาลัย โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ : <http://kits.ku.ac.th/index.html>. 18 กรกฎาคม 2548)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติพงษ์ พนมมวัน ณ อยุธยา (2531) ทำการศึกษาสภาพความต้องการและปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่า ปัญหาในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พบว่า เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ที่ใช้อยู่คุณภาพไม่ดี เพราะใช้งานมานาน ไม่เหมาะสำหรับใช้งานในปัจจุบัน และยังขาดอุปกรณ์บางอย่างที่จำเป็น เช่น เครื่องพิมพ์ เป็นต้น

จิรินทร์ คำนประคิษฐ์ (2542: ข) ทำการศึกษาเรื่อง สภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ในการเรียนการสอนของอาจารย์ในสถาบันการศึกษาพยาบาลในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า สถาบันการศึกษาพยาบาลส่วนมากมีอาจารย์ที่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาคอมพิวเตอร์น้อยมาก และอาจารย์ส่วนมากมีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และการใช้คอมพิวเตอร์ในระหว่างทำหน้าที่สอนอยู่ในระดับน้อย อาจารย์มีเวลาใช้งานคอมพิวเตอร์ในการจัดการเรียนการสอนน้อยเกินไป และคอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งานของอาจารย์ อาจารย์ส่วนใหญ่ต้องการให้มีคอมพิวเตอร์ไว้ใช้ในห้องทำงาน

เรวัตต์ ทองสินวล (2543: 4) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลของการฝึกอบรมตามหลักสูตรวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว: ศึกษาเปรียบเทียบสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรม และการท่องเที่ยวกับสถาบันการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวนานาชาติ พบว่า ความรู้ความสามารถของผู้สอน ความเอาใจใส่ของผู้สอน การเตรียมการสอนของผู้สอน การใช้เทคโนโลยีประกอบการเรียนการสอน ความเพียงพอของเนื้อหาวิชา บรรยายภาคในห้องเรียน และจำนวนชั่วโมงการฝึกภาคปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการฝึกอบรมตามหลักสูตรวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการฝึกอบรม คือ ปริมาณผู้สอน ความทันสมัยของเนื้อหาวิชา จำนวนห้องเรียน ความพร้อมของอุปกรณ์การเรียน จำนวนชั่วโมงการเรียนภาคทฤษฎี

วิสูตร ชูระวงศ์ (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอนในสาขาช่างอุตสาหกรรม พบว่าสภาพปัจจุบัน ผู้สอนสาขาช่างอุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ในเรื่องการใช้และประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ช่วยสอน โดยการศึกษาด้วยตนเองและได้รับการอบรม ส่วนปัญหาพบว่าผู้สอน ไม่

สามารถจัดหาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนได้ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีน้อยและมีขีดความสามารถจำกัดรวมทั้งไม่มีห้องเรียนสำหรับใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน

สมมติฐานของการวิจัย

นักศึกษาที่จบปีการศึกษาต่างกัน มีสภาพและปัญหาเกี่ยวกับการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ นักศึกษาชั้นเก่าแผนกวิชาการโรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว ที่สำเร็จการศึกษาดังแต่ปีการศึกษา 2541 ถึง ปีการศึกษา 2547 รวมจำนวน 895 คน โดยมีรายละเอียดดังตาราง 3.1

ตาราง 3.1 จำนวนผู้สำเร็จการศึกษาของแผนกวิชาการโรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว
ตั้งแต่ปีการศึกษา 2541 ถึง ปีการศึกษา 2547

ปีการศึกษา	แผนกวิชาการโรงแรม		แผนกวิชาการท่องเที่ยว	
	ต่อเนื่อง (2 ปี)	หลักสูตร 4 ปี	ต่อเนื่อง (2 ปี)	หลักสูตร 4 ปี
2541	54	-	57	-
2542	52	-	58	-
2543	48	-	60	-
2544	50	18	58	18
2545	53	25	-	58
2546	58	23	-	58
2547	73	22	-	52
รวม	388	88	233	186

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เลือกด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) มีรายละเอียดดังนี้

1. นักศึกษาแผนกวิชาการโรงแรม ที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม ปีการศึกษา 2547 จำนวน 95 คน และ นักศึกษาแผนกวิชาการท่องเที่ยว ที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ปีการศึกษา 2547 จำนวน 52 คน โดยใช้ประชากรที่เป็นนักศึกษาในปีการศึกษา 2547

2. นักศึกษาศิษย์เก่าแผนกวิชาการ โรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว

2.1 นักศึกษาศิษย์เก่าแผนกวิชาการ โรงแรม ปีการศึกษา 2546 จำนวน 81 คน และ นักศึกษาศิษย์เก่าแผนกวิชาการท่องเที่ยว ปีการศึกษา 2546 จำนวน 58 คน โดยใช้ประชากรที่เป็น นักศึกษาในปีการศึกษา 2546

2.2 นักศึกษาศิษย์เก่าแผนกวิชาการ โรงแรมตั้งแต่ปีการศึกษา 2541-2545 ปีการศึกษา ละ 4 คน รวมเป็น 20 คน และ นักศึกษาศิษย์เก่าแผนกวิชาการท่องเที่ยว ตั้งแต่ปีการศึกษา 2541-2545 ปีการศึกษาละ 4 คน รวมเป็น 20 คน โดยสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3. หัวหน้างานของนักศึกษาศิษย์เก่าแผนกวิชาการ โรงแรม จำนวน 10 คน หัวหน้างาน ของนักศึกษาศิษย์เก่าแผนกวิชาการท่องเที่ยว จำนวน 10 คน โดยสุ่มแบบเจาะจง

4. อาจารย์ผู้สอนรายวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ ท่องเที่ยว ระหว่างปีการศึกษา 2541-2547 จำนวน 5 คน โดยใช้ประชากรที่เป็นผู้สอนระหว่าง ปีการศึกษา 2541- 2547 (ยกเว้นผู้วิจัยที่สอนวิชาดังกล่าวตั้งแต่ภาคเรียนที่ 2/2545 ถึง ปัจจุบัน)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพ และปัญหาของการเรียน วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 นักศึกษาแผนกวิชาการ โรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว ปีการศึกษา 2547 (นักศึกษาปัจจุบัน) เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire)

กลุ่มที่ 2 นักศึกษาศิษย์เก่าแผนกวิชาการ โรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว ตั้งแต่ ปีการศึกษา 2541-2546 เป็นแบบสอบถาม

กลุ่มที่ 3 หัวหน้างานของนักศึกษาศิษย์เก่าแผนกวิชาการ โรงแรม และแผนกวิชาการ ท่องเที่ยว เป็นแบบสอบถาม

กลุ่มที่ 4 อาจารย์ผู้สอนรายวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชา คอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ระหว่างปีการศึกษา 2541-2547 เป็นแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (Structured Questionnaire)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ดำเนินการสร้างตามขั้นตอน ดังนี้

1. ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลต่างๆ จากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลระดับพุทธิภูมิ
2. ขอคำแนะนำการสร้างแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย ด้านหลักสูตร และด้านคอมพิวเตอร์ จำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไขเนื้อหา ตลอดจนความถูกต้องเหมาะสมตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย
3. นำความรู้และคำแนะนำที่ได้รับ มาออกแบบสร้างแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
4. นำแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย ด้านหลักสูตร และด้านคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบและนำมาปรับปรุงแก้ไข
5. แก้ไข ปรับปรุง แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ตามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ
6. นำแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยเป็นนักศึกษาแผนกวิชาการโรงแรม วิทยาลัยตรี ปีที่ 4 ที่เคยเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม ขณะเรียนอยู่ปีที่ 2 (ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2546) จำนวน 25 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.8467

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

กลุ่มที่ 1 นักศึกษาที่เรียนปีการศึกษา 2547 แผนกวิชาการโรงแรม ที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม รวบรวมแบบสอบถามได้จำนวน 88 คน (คิดเป็นร้อยละ 92.6) และนักศึกษาแผนกวิชาการท่องเที่ยว ที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว รวบรวมแบบสอบถามได้จำนวน 47 คน (คิดเป็นร้อยละ 90.4) โดยคณะผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบสอบถามคืนทันที

กลุ่มที่ 2 นักศึกษาชั้นปีที่เรียนปีการศึกษา 2546 แผนกวิชาการโรงแรม รวบรวมแบบสอบถามได้จำนวน 63 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 77.8) และนักศึกษาชั้นปีที่เรียนปีการศึกษา 2546 แผนกวิชาการท่องเที่ยว รวบรวมแบบสอบถามได้จำนวน 55 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 94.8) โดยคณะผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบสอบถามคืนทันที

นักศึกษาศึกษณ์เก่าแผนกวิชาการ โรงแรม และนักศึกษาศึกษณ์เก่าแผนกวิชาการท่องเที่ยว ที่เรียนระหว่างปีการศึกษา 2541-2545 รวบรวมแบบสอบถามได้แผนกละ 20 ชุด รวมแบบสอบถามทั้งสิ้น 40 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 100) โดยคณะผู้วิจัย ส่งแบบสอบถามให้นักศึกษาศึกษณ์เก่าด้วยตนเอง ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2548 และกำหนดให้ส่งคืนภายในวันที่ 20 สิงหาคม 2548 กรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่ส่งแบบสอบถามคืน จะมีโทรศัพท์ทวงถามและติดตาม ให้ส่งกลับภายในวันที่ 31 สิงหาคม 2548

กลุ่มที่ 3 หัวหน้างานของนักศึกษาศึกษณ์เก่าแผนกวิชาการ โรงแรม และ/หรือแผนกวิชาการท่องเที่ยว รวบรวมแบบสอบถามได้จำนวน 18 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 90) โดยคณะผู้วิจัย ส่งแบบสอบถามผ่านนักศึกษาศึกษณ์เก่า ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2548 และกำหนดให้ส่งคืนภายในวันที่ 20 สิงหาคม 2548 กรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่ส่งแบบสอบถามคืน จะโทรศัพท์ทวงถามและติดตาม ให้ส่งกลับภายในวันที่ 31 สิงหาคม 2548

กลุ่มที่ 4 อาจารย์ผู้สอนรายวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 100) โดยคณะผู้วิจัยสัมภาษณ์ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2548 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2548 โดยมีรายนามอาจารย์ผู้สอนรายวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ดังนี้

1. อาจารย์จินตนา พลศรี
2. อาจารย์รุ่งทิพย์ โศบาล
3. อาจารย์จันทิมา เอกวงษ์
4. อาจารย์วิทยา สุดคบบร
5. อาจารย์ภัททิรา แก้วเกิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ด้านสถิติ เพื่อวิเคราะห์ ตามขั้นตอนดังนี้

แบบสัมภาษณ์

นำข้อมูลที่ได้อาจการสัมภาษณ์มาจัดหมวดหมู่ แยกตามวัตถุประสงค์ ทำการวิเคราะห์โดยอาศัยหลักตรรกะเทียบเคียงทฤษฎี ควบคู่บริบท และเพื่อให้การวิเคราะห์มีความชัดเจนเป็นรูปธรรม โดยการวิเคราะห์

แบบสอบถาม

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการเรียนรู้วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการเรียนรู้วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม โดยใช้ T-Test
5. ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มที่มากกว่าสองกลุ่ม โดยใช้ F-Test
6. วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ประกอบกับใช้สถิติ Multiple Comparison ด้วยวิธี Scheffe เพื่อเป็นทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่
7. การกำหนดคะแนนคำตอบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ได้กำหนดดังนี้

5	คะแนน	สำหรับคำตอบ	มีความคิดเห็น / ปัญหา มากที่สุด
4	คะแนน	สำหรับคำตอบ	มีความคิดเห็น / ปัญหา มาก
3	คะแนน	สำหรับคำตอบ	มีความคิดเห็น / ปัญหา ปานกลาง
2	คะแนน	สำหรับคำตอบ	มีความคิดเห็น / ปัญหา น้อย
1	คะแนน	สำหรับคำตอบ	มีความคิดเห็น / ปัญหา น้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลผลคะแนนเฉลี่ย โดยใช้การจัดช่วงระดับคะแนนเฉลี่ย โดยใช้การจัดช่วงระดับคะแนน ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์กำหนดระดับคะแนนเฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.80 – 2.60	หมายถึง ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับมากที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการเรียนรู้ และศึกษาปัญหา ของการเรียนรู้วิชา คอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษา คณะศิลป ศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ โดยแบ่งหัวข้อผลการวิเคราะห์ ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการศึกษาของนักศึกษาแผนกวิชาการ โรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว ที่เรียน วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว เมื่อปีการศึกษา 2547
2. ผลการศึกษาของนักศึกษาศิษย์เก่าแผนกวิชาการ โรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว ที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ระหว่างปี การศึกษา 2541-2546 โดยแบ่งการนำเสนอข้อมูลเป็น 2 ส่วน ดังนี้
 - 2.1 นักศึกษาศิษย์เก่า ที่จบปีการศึกษา 2546
 - 2.2 นักศึกษาศิษย์เก่า ที่จบปีการศึกษา 2541-2545
3. ผลการศึกษาของหัวหน้างานของนักศึกษาศิษย์เก่าแผนกวิชาการ โรงแรม และแผนก วิชาการท่องเที่ยว
4. ผลการศึกษาของอาจารย์ผู้สอนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชา คอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ระหว่างปีการศึกษา 2541-2547
5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาของนักศึกษาแผนกวิชาการโรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว ที่เรียนวิชา คอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว เมื่อปีการศึกษา 2547 แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการเรียนรู้วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชา คอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ สถาบัน เทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาแผนกวิชาการโรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว ที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว เมื่อปีการศึกษา 2547 จำนวน 135 คน สามารถจำแนกรายละเอียดต่างๆ ได้ดังนี้ (ตาราง 4.1)

ตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2547

(n = 135 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	29	21.5
หญิง	106	78.5
อายุ (ปี)		
อายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า	5	3.8
อายุ 21-25 ปี	127	95.9
อายุมากกว่า 25 ปี	1	0.8
อายุเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 22.67		
อายุต่ำสุด 20 ปี	อายุมากที่สุด 26 ปี	
แผนกวิชา		
แผนกวิชาการโรงแรม	88	65.2
แผนกวิชาการท่องเที่ยว	47	34.8
วุฒิการศึกษาเดิม		
มัธยมศึกษาปีที่ 6	65	50.4
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	22	17.1
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	42	32.6

ตาราง 4.1 (ต่อ)

(n = 135 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับคะแนน (เกรด) วิชาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น		
เกรด A	29	26.5
เกรด B+	11	10.2
เกรด B	38	35.2
เกรด C+	11	10.2
เกรด C	19	17.6
ความรู้โปรแกรมระบบปฏิบัติการ ^U		
Microsoft Windows 98	109	80.7
Microsoft Windows Me	79	58.5
Microsoft Windows 2000	67	49.6
Microsoft Windows XP	105	77.8
Linux	2	1.5
อื่นๆ	1	0.7
ความรู้โปรแกรมสำเร็จรูป ^U		
Microsoft Word	134	99.3
Microsoft Excel	119	88.1
Microsoft PowerPoint	118	87.4
Microsoft Access	43	31.4
Office Pladao	3	2.2
อื่นๆ	7	5.2
สถานที่ที่เคยใช้คอมพิวเตอร์ในวิทยาเขตฯ ^U		
ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง วิทยบริการ ชั้น 4	128	94.8
ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง อาคาร 36 ชั้น 1	101	74.8
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สาขาระบบสารสนเทศ	48	35.6
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สาขาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์	13	9.6
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ แผนกวิชาคณิตศาสตร์	1	0.7
อื่นๆ	9	6.7

ตาราง 4.1 (ต่อ)

(n = 135 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ท่านมีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่บ้าน		
มี	107	79.9
ไม่มี	27	20.1

^u ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

เพศ

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 78.5 และ 21.5 ตามลำดับ

อายุ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 95.9 รองลงมาคืออายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.8 ลำดับต่อมาคือผู้ที่มีอายุมากกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีอายุเฉลี่ย 22.67 ปี

แผนกวิชา

จากการศึกษาพบว่า จำนวนมากกว่าครึ่งเป็นแผนกวิชาการโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 65.2 ส่วนแผนกวิชาการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 34.8

ระดับคะแนน (เกรด) วิชาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น มีผลการเรียนระดับ B คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองลงมาคือผลการเรียนระดับ A คิดเป็นร้อยละ 26.9 ลำดับถัดมามีผลการเรียนระดับ C คิดเป็นร้อยละ 17.6 โดยมีระดับผลการเรียน B+ และ C+ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.2

วุฒิการศึกษาเดิม

กลุ่มตัวอย่าง จำนวนครึ่งหนึ่ง มีวุฒิการศึกษาเดิม คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมาจบการศึกษาจากระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 32.6 ส่วนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) คิดเป็นร้อยละ 17.1

ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมระบบปฏิบัติการ

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรมระบบปฏิบัติการของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความรู้โปรแกรมระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows 98 จำนวนร้อยละ 80.7

รองลงมามีความรู้โปรแกรมระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows XP จำนวนร้อยละ 77.8 นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนร้อยละ 1.5 ที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบปฏิบัติการลินุกซ์ (Linux)

ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยมี ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม Microsoft Word Microsoft Excel Microsoft PowerPoint คิดเป็นร้อยละ 99.3 88.1 และ 87.4 ตามลำดับ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนร้อยละ 2.2 ที่มีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม Pladao Office

สถานที่ในวิทยาเขตฯ ที่เคยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

สถานที่ ที่นักศึกษาเคยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เคยใช้ คอมพิวเตอร์ที่ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง อาคารวิทยบริการ ชั้น 4 คิดเป็นร้อยละ 94.8 รองลงมา เคยใช้งานคอมพิวเตอร์ที่ศูนย์การเรียนรู้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง อาคาร 36 ชั้น 1 และ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสาขาระบบสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 74.8 และ 35.6 ตามลำดับ

การมีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวเพื่อใช้งานที่บ้าน

จากข้อมูลพบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่าง มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวเพื่อใช้งานที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 79.9 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 20.1

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการเรียนรู้วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชา คอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยา เขตเทคนิครุงเทพฯ

ตาราง 4.2 สภาพก่อนเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2547

(n = 135 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1 ความรู้จากวิชาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น สามารถนำ มาใช้เป็นพื้นฐานในวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว	3.91	0.918	มาก

ตาราง 4.2 (ต่อ)

(n = 135 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
2. ความรู้และประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์ทั่วไป ที่ท่านเคยศึกษา หรือเรียนรู้ด้วยตนเองนอกห้อง เรียน สามารถใช้เป็นพื้นฐานในวิชาคอมพิวเตอร์ เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ ทองเที่ยว	4.01	0.738	มาก
3. การมีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ สามารถ ส่งผลต่อการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ ทองเที่ยว	4.10	0.781	มาก
4. จำนวนหน่วยกิต และชั่วโมงเรียนของวิชา คอมพิวเตอร์เบื้องต้น มีความเหมาะสม	3.71	0.880	มาก
รวม	3.93	0.645	มาก

จากตาราง 4.2 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพก่อนเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว พบว่า อันดับ 1 คือเรื่องการมีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ สามารถส่งผลต่อการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ ทองเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมาคือ เรื่องความรู้และประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์ทั่วไปที่เคยศึกษา หรือเรียนรู้ด้วยตนเองนอกห้องเรียน สามารถใช้เป็นพื้นฐานในวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ ทองเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 4.01 ลำดับต่อมาคือ เรื่องความรู้จากวิชาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น สามารถนำมาใช้เป็นพื้นฐานในวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ ทองเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนความคิดเห็นอันดับน้อยที่สุดคือเรื่อง ความเหมาะสมของจำนวนหน่วยกิตและ ชั่วโมงเรียนของวิชาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น มีค่าเฉลี่ย 3.71 โดยภาพรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 135 มีความคิดเห็นว่าสภาพก่อนเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ ทองเที่ยว มีความคิดเห็นเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ย 3.93 อยู่ในเกณฑ์ความคิดเห็นระดับมาก

ตาราง 4.3 สภาพปัจจุบันของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2547

(n = 135 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ความเหมาะสมของหลักสูตร วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	3.44	1.090	ปานกลาง
2. ควรจัดให้มีการเรียนภาคปฏิบัติ ในวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	4.69	0.640	มากที่สุด
3. ควรจัดให้มีการเรียน โปรแกรมสำเร็จรูปเฉพาะงานด้านธุรกิจโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว	4.64	0.629	มากที่สุด
4. การเรียนภาคปฏิบัติควรจัดให้นักศึกษา 1 คนต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง	4.84	0.487	มากที่สุด
5. จำนวนอาจารย์ที่ดูแลภาคปฏิบัติ ควรจัดให้มี ความสอดคล้อง และเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา	3.57	1.019	มาก
6. ควรจัดให้มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการเรียนการสอน รวมทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง ประจำ คณะวิชา	4.69	0.604	มากที่สุด
7. ห้องเรียนวิชาคอมพิวเตอร์ ควรมีสื่อการสอนที่ทันสมัย เช่น เครื่องฉายโปรเจคเตอร์ (Projector) เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สอน เครื่องเสียง ไมโครโฟน เป็นต้น	4.60	0.784	มากที่สุด
8. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา ควรจัดให้มี โปรแกรมที่หลากหลาย และสามารถใส่ CD-ROM พร้อมชุดหูฟัง เพื่อเรียนรู้ด้วยตนเองได้	4.67	0.633	มากที่สุด
9. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา ควรจัดให้มีระบบป้องกันการแก้ไขข้อมูล และป้องกันไวรัส	4.69	0.566	มากที่สุด

ตาราง 4.3 (ต่อ)

(n = 135 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
10. สาขาวิชาฯ ควรมีพื้นที่จัดทำ Website เป็นของตนเองเพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการเรียนการสอน	4.39	0.810	มาก
11. นักศึกษาควรได้รับ Account (บัญชีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต) เพื่อใช้งานอินเทอร์เน็ตนอกสถานศึกษาได้	4.47	0.731	มาก
12. ควรมีสื่อการสอน (CD-ROM) เรียนรู้ด้วยตนเอง ที่เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว	4.24	0.738	มาก
รวม	4.41	0.419	มาก

จากตาราง 4.3 กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว พบว่า อันดับ 1 คือ เรื่องการเรียนภาคปฏิบัติควรจัดให้นักศึกษา 1 คนต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.84 รองลงมาได้ความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ย 4.69 จำนวน 3 เรื่อง คือ 1.) เรื่องการจัดให้มีการเรียนภาคปฏิบัติในวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว 2.) เรื่องควรจัดให้มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการเรียนการสอน รวมทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเองประจำคณะวิชาฯ และ 3.) เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา ควรจัดให้มีระบบป้องกันการแก้ไขข้อมูล และป้องกันไวรัส นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องความเหมาะสมของหลักสูตร วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว น้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ย 3.44 และโดยภาพรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.41

ตาราง 4.4 สภาพที่คาดหวัง จากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2547

(n = 135 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ซ่อมบำรุง รักษาคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานได้	3.78	0.975	มาก
2. ติดตั้ง/ลบ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้	4.14	0.839	มาก

ตาราง 4.4 (ต่อ)

(n = 135 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
3. ใช้งานโปรแกรมระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows รุ่นที่นิยมใช้งานในองค์กรต่างๆ ได้	4.55	0.677	มากที่สุด
4. ใช้งานโปรแกรมประยุกต์ Microsoft Office เช่น Word, Excel, Power Point ได้	4.61	0.573	มากที่สุด
5. สามารถใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปเฉพาะงาน ด้านธุรกิจโรงแรม และ/หรือท่องเที่ยว ได้	4.57	0.653	มากที่สุด
รวม	4.33	0.554	มาก

จากตาราง 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีสภาพความคาดหวัง จากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว โดยเมื่อจัดอันดับแล้วพบว่า อันดับ 1 คือ กลุ่มตัวอย่างคาดหวังว่าสามารถใช้งานโปรแกรมประยุกต์ Microsoft Office เช่น Word Excel PowerPoint ได้ มีค่าเฉลี่ย 4.61 รองลงมาคือ คาดหวังว่าสามารถใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปเฉพาะงานด้านธุรกิจโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยวได้ มีค่าเฉลี่ย 4.57 โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างคาดหวังว่าซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานได้จำนวนน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.78 เมื่อดูในภาพรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีสภาพความคาดหวัง จากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว อยู่ในเกณฑ์ความคิดเห็นระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.33

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

ตาราง 4.5 ปัญหาทั่วไปของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2547

(n = 135 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. คุณวุฒิของอาจารย์ผู้สอน / ผู้ช่วยสอน	3.06	1.297	ปานกลาง

ตาราง 4.5 (ต่อ)

(n = 135 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
2. ประสิทธิภาพ ด้านการ โรงแรม และ การท่องเที่ยวของอาจารย์ผู้สอน / ผู้ช่วยสอน	3.24	1.160	ปานกลาง
3. สื่อการเรียนการสอน	3.61	1.185	มาก
4. เทคนิควิธีการสอนของอาจารย์ผู้สอน	3.03	1.344	ปานกลาง
5. หลักสูตรกำหนดให้เรียนเฉพาะภาคทฤษฎี เท่านั้น	3.67	1.126	มาก
6. ระยะเวลาเรียน (จำนวนคาบ)	3.22	0.912	ปานกลาง
7. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ต่อจำนวนผู้เรียน	3.71	1.263	มาก
8. ปริมาณงานที่มอบหมายให้ทำในวิชาเรียน	3.14	0.955	ปานกลาง
9. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ที่ใช้ในการเรียน วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว	3.87	1.242	มาก
10. การควบคุมอุณหภูมิในห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์	3.03	1.022	ปานกลาง
11. การสำรวจความพึงพอใจของผู้เรียน ต่อการใช้งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อประเมินผล และปรับปรุงแก้ไข	3.16	1.078	ปานกลาง
รวม	3.33	0.712	ปานกลาง

จากตาราง 4.5 เมื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัญหาทั่วไปของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว พบว่า ปัญหาอันดับ 1 ได้แก่เรื่องห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมาคือปัญหาเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อจำนวนผู้เรียน มีค่าเฉลี่ย 3.71 ลำดับต่อมาคือปัญหาเรื่องหลักสูตรกำหนดให้เรียนเฉพาะภาคทฤษฎีเท่านั้น มีค่าเฉลี่ย 3.67 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าปัญหาเรื่องเทคนิควิธีการสอนของอาจารย์ผู้สอน และ ปัญหาเรื่องการควบคุมอุณหภูมิในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีระดับปัญหาน้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ย 3.03 นอกจากนี้เมื่อศึกษาภาพรวมเกี่ยวกับปัญหาทั่วไปของวิชา

คอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว พบว่ามีระดับปัญหาอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.33

ตาราง 4.6 ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2547

(n = 135 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. คุณลักษณะ (Spec.) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียน มีความทันสมัยเมื่อเทียบกับคุณลักษณะ (Spec.) คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในปัจจุบัน (CPU : Celeron, Pentium 4 หรือ คอมพิวเตอร์ ICT)	3.33	1.146	ปานกลาง
2. โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียน มีความทันสมัย เมื่อเทียบกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่นิยมใช้งานในปัจจุบัน (Windows XP, Office XP)	3.44	1.176	ปานกลาง
3. ความจุของฮาร์ดดิสก์ (Hard Disk) มีปริมาณเพียงพอต่อการใช้งาน	3.22	1.074	ปานกลาง
4. ความจุของหน่วยความจำ (RAM) มีปริมาณเพียงพอต่อการใช้งาน	3.25	1.070	ปานกลาง
5. ความพร้อม-ความสมบูรณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการใช้งาน (แป้นพิมพ์, เมาส์ ฯลฯ)	3.23	1.133	ปานกลาง
6. การอำนวยความสะดวกในการพิมพ์งานจากเครื่องพิมพ์ เพื่อพิมพ์รายงาน-งานที่ได้รับมอบหมาย	3.40	1.045	ปานกลาง
7. คุณภาพตัวอักษรของเครื่องพิมพ์	3.11	1.124	ปานกลาง
8. ความพร้อมในการใช้งานระบบเครือข่าย (LAN)	3.39	1.093	ปานกลาง
9. อุปกรณ์แหล่งจ่ายไฟสำรอง (UPS)	3.04	1.099	ปานกลาง
10. ไวรัสคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์	3.13	1.213	ปานกลาง

ตาราง 4.6 (ต่อ)

(n = 135 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
11. ความเหมาะสมของชุด โด๊ะ เก้าอี้ สำหรับติดตั้งคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการเรียนภาคปฏิบัติ	2.88	1.127	ปานกลาง
12. อุปกรณ์สำหรับใช้เสริม เช่น เครื่องเขียนแผ่นซีดีรอม (CD-RW) ช่องเสียบอุปกรณ์แบบ USB เพื่อเพิ่มความสามารถของคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพ	3.21	1.168	ปานกลาง
รวม	3.21	0.827	ปานกลาง

จากตาราง 4.6 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง โดยพบว่าปัญหาอันดับ 1 คือเรื่องโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนการสอน มีความทันสมัย เมื่อเทียบกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่นิยมใช้ในปัจจุบัน (Microsoft Windows XP หรือ Microsoft Office XP) มีค่าเฉลี่ย 3.44 ส่วนปัญหาอันดับที่ 2 คือเรื่องการใช้งานความสะดวกในการพิมพ์งานจากเครื่องพิมพ์ เพื่อพิมพ์รายงาน-งานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.40 ส่วนปัญหาอันดับที่ 3 คือเรื่องความพร้อมในการใช้งานระบบเครือข่าย (LAN) มีค่าเฉลี่ย 3.39 ส่วนปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าน้อยที่สุดคือปัญหาเรื่องความเหมาะสมของชุด โด๊ะ เก้าอี้ สำหรับติดตั้งคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการเรียนภาคปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 2.88 และเมื่อศึกษาภาพรวมพบว่าปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง มีค่าเฉลี่ย 3.21 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

ตาราง 4.7 ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน ของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2547

(n = 135 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ความล่าช้าของการสื่อสาร (การค้นหาและเชื่อมต่อ)	4.18	0.937	มาก
2. การได้รับอีเมลที่ไม่ต้องการ (Junk E-Mail)	3.39	1.072	มาก
3. การได้รับไวรัสทางอินเทอร์เน็ต	3.36	1.163	ปานกลาง

ตาราง 4.7 (ต่อ)

(n = 135 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
4. การขโมยข้อมูล หรือการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต	3.26	1.191	ปานกลาง
5. ปัญหาทางภาษา (ภาษาอังกฤษ)	3.09	1.096	ปานกลาง
6. การใช้อินเทอร์เน็ตส่งผลให้ผู้ที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในชีวิตจริงน้อยลง	2.81	1.031	ปานกลาง
7. การใช้อินเทอร์เน็ตก่อให้เกิดการถูกกลั่นแกล้ง (การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม)	2.94	1.077	ปานกลาง
รวม	3.28	0.677	ปานกลาง

จากตาราง 4.7 มุ่งศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน พบว่า ปัญหาอันดับ 1 คือ เรื่องความล่าช้าของการสื่อสาร (การค้นหาคำและเชื่อมต่อ) มีค่าเฉลี่ย 4.18 ปัญหาอันดับ 2 คือ เรื่องการได้รับอีเมลที่ไม่ต้องการ Junk E-Mail มีค่าเฉลี่ย 3.39 อันดับต่อมาคือปัญหาเรื่องการได้รับไวรัสทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.36 ส่วนปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่ามีปัญหาน้อยที่สุดคือเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตส่งผลให้ผู้ที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในชีวิตจริงน้อยลง มีค่าเฉลี่ย 2.81 นอกจากนี้เมื่อศึกษาภาพรวมแล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูล พบว่ามีระดับปัญหาอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

ผลการศึกษาของนักศึกษาศึกษาย่เก่าแผนกวิชาการโรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว ที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ระหว่างปีการศึกษา 2541-2546 โดยแบ่งการนำเสนอข้อมูลเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 นักศึกษาศึกษาย่เก่าแผนกวิชาการโรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว ที่จบปีการศึกษา 2546 แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการเรียนรู้วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการเรียนรู้วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาแผนกวิชาการโรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว ที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว เมื่อปีการศึกษา 2546 จำนวน 118 คน สามารถจำแนกรายละเอียดต่างๆ ได้ดังนี้ (ตาราง 4.8)

ตาราง 4.8 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2546

(n = 118 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	18	15.3
หญิง	100	84.7
อายุ (ปี)		
อายุ 21-25 ปี	115	97.5
อายุมากกว่า 25 ปี	3	2.5
อายุเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 23.72		
อายุน้อยสุด 21 ปี	อายุมากที่สุด 26 ปี	
แผนกวิชา		
แผนกวิชาการโรงแรม	63	53.4
แผนกวิชาการท่องเที่ยว	55	46.6
วุฒิการศึกษาเดิม		
มัธยมศึกษาปีที่ 6	65	55.6
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	21	17.9
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	31	26.5

ตาราง 4.8 (ต่อ)

(n = 118 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับคะแนน (เกรด) วิชาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น		
เกรด A	34	31.2
เกรด B+	20	18.3
เกรด B	34	31.2
เกรด C+	13	11.9
เกรด C	8	7.3
ความรู้โปรแกรมระบบปฏิบัติการ ^u		
Microsoft Windows 98	109	92.4
Microsoft Windows Me	57	48.3
Microsoft Windows 2000	70	59.3
Microsoft Windows XP	59	50.0
Linux	5	4.2
อื่นๆ	2	1.7
ความรู้โปรแกรมสำเร็จรูป ^u		
Microsoft Word	118	100.0
Microsoft Excel	102	86.4
Microsoft PowerPoint	103	87.3
Microsoft Access	13	11.0
Office Pladao	6	5.1
อื่นๆ	7	5.9
สถานที่ที่เคยใช้คอมพิวเตอร์ในวิทยาเขตฯ ^u		
ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง วิทยบริการ ชั้น 4	118	100.0
ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง อาคาร 36 ชั้น 1	110	93.2
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สาขาระบบสารสนเทศ	33	28.0
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สาขาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์	11	9.3
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ แผนกวิชาคณิตศาสตร์	2	1.7
อื่นๆ	2	1.7

ตาราง 4.8 (ต่อ)

(n = 118 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ท่านมีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่บ้าน		
มี	78	67.2
ไม่มี	38	32.8

^u ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 4.8 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

เพศ

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 84.7 และ 15.3 ตามลำดับ

อายุ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 97.5 ที่เหลือคือผู้ที่มีอายุมากกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.5 โดยมีอายุเฉลี่ย 23.72 ปี

แผนกวิชา

จากการศึกษาพบว่า จำนวนนักศึกษาแผนกวิชาการโรงแรม มีร้อยละ 53.4 ซึ่งมากกว่าแผนกวิชาการท่องเที่ยว ที่มีจำนวนร้อยละ 46.6

วุฒิการศึกษาเดิม

กลุ่มตัวอย่าง จำนวนครึ่งหนึ่ง มีวุฒิการศึกษาเดิม คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมาจบการศึกษาจากระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 26.5 ส่วนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) คิดเป็นร้อยละ 17.9

ระดับคะแนน (เกรด) วิชาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น มีผลการเรียนระดับ A และระดับ B คิดเป็นร้อยละ 31.2 เท่ากันทั้ง 2 ระดับ รองลงมา มีผลการเรียนระดับ B+ คิดเป็นร้อยละ 18.3 โดยมีระดับผลการเรียน C+ และ C มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.9 และ 7.3 ตามลำดับ

ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมระบบปฏิบัติการ

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ โปรแกรมระบบปฏิบัติการของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความรู้โปรแกรมระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows 98 จำนวนร้อยละ 92.4 รองลงมา มีความรู้โปรแกรมระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows 2000 และ Microsoft Windows

XP จำนวนร้อยละ 59.3 และ 50.0 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนร้อยละ 4.2 ที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบปฏิบัติการลินุกซ์ (Linux)

ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยมี ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม Microsoft Word Microsoft Excel Microsoft PowerPoint คิดเป็นร้อยละ 100.0 87.3 และ 86.4 ตามลำดับ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนร้อยละ 5.1 ที่มีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม Pladao Office

สถานที่ในวิทยาเขตฯ ที่เคยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

สถานที่ ที่นักศึกษาเคยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เคยใช้ คอมพิวเตอร์ที่ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง อาคารวิทยบริการ ชั้น 4 คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา เคยใช้งานคอมพิวเตอร์ที่ศูนย์การเรียนรู้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง อาคาร 36 ชั้น 1 และ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสาขาระบบสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 93.2 และ 28.0 ตามลำดับ ส่วนสถานที่ที่เคยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์น้อยที่สุดคือ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ แผนกวิชา คณิตศาสตร์

การมีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวเพื่อใช้งานที่บ้าน

จากข้อมูลพบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่าง มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวเพื่อใช้งานที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 67.2 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 32.8

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการเรียนรู้วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชา คอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยา เขตเทคนิครุงเทพฯ

ตาราง 4.9 สภาพก่อนเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2546

(n = 118 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1 ความรู้จากวิชาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น สามารถนำมาใช้เป็นพื้นฐานในวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว	3.79	0.914	มาก

ตาราง 4.9 (ต่อ)

(n = 118 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
2. ความรู้และประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์ทั่วไป ที่ท่านเคยศึกษา หรือเรียนรู้ด้วยตนเองนอกห้อง เรียน สามารถใช้เป็นพื้นฐานในวิชาคอมพิวเตอร์ เพื่อการโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว	3.87	0.768	มาก
3. การมีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ สามารถ ส่งผลต่อการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว	3.96	0.871	มาก
4. จำนวนหน่วยกิต และชั่วโมงเรียนของวิชา คอมพิวเตอร์เบื้องต้น มีความเหมาะสม	3.58	0.955	มาก
รวม	3.79	0.675	มาก

จากตาราง 4.9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างสภาพการเรียนรู้วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ที่เป็นักเรียนนักศึกษาเก่าที่จบการศึกษาเมื่อปีการศึกษา 2546 พบว่า ความคิดเห็นเรื่องการมีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์สามารถส่งผลต่อการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 3.96 รองลงมา คือเรื่อง ความรู้และประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์ทั่วไปที่เคยศึกษา หรือเรียนรู้ด้วยตนเองนอกห้องเรียน สามารถใช้เป็นพื้นฐานในวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 3.87 นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังมีความคิดเห็นว่า ความรู้จากวิชาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น สามารถนำมาใช้เป็นพื้นฐานในวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว เป็นอันดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 3.79 โดยมีเรื่องความเหมาะสมของจำนวนหน่วยกิตและชั่วโมงเรียนของวิชาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น เป็นอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ย 3.58 กล่าวโดยสรุป สภาพก่อนเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2546 ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

ตาราง 4.10 สภาพปัจจุบันของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2546

(n = 118 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ความเหมาะสมของหลักสูตร วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	3.67	0.934	มาก
2. ควรจัดให้มีการเรียนภาคปฏิบัติ ในวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	4.73	0.565	มากที่สุด
3. ควรจัดให้มีการเรียนโปรแกรมสำเร็จรูปเฉพาะงานด้านธุรกิจโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว	4.70	0.528	มากที่สุด
4. การเรียนภาคปฏิบัติควรจัดให้นักศึกษา 1 คนต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง	4.84	0.433	มากที่สุด
5. จำนวนอาจารย์ที่ดูแลภาคปฏิบัติ ควรจัดให้มีความสอดคล้อง และเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา	3.92	0.957	มาก
6. ควรจัดให้มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการเรียนการสอน รวมทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง ประจำ ภาควิชาฯ	4.70	0.575	มากที่สุด
7. ห้องเรียนวิชาคอมพิวเตอร์ ควรมีสื่อการสอนที่ทันสมัย เช่น เครื่องฉายโปรเจกเตอร์ (Projector) เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สอน เครื่องเสียง ไมโครโฟน เป็นต้น	4.68	0.583	มากที่สุด
8. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา ควรจัดให้มีโปรแกรมที่หลากหลาย และสามารถใช่ CD-ROM พร้อมชุดหูฟัง เพื่อเรียนรู้ด้วยตนเองได้	4.72	0.598	มากที่สุด
9. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา ควรจัดให้มีระบบป้องกันการแก้ไขข้อมูล และป้องกันไวรัส	4.74	0.528	มากที่สุด

ตาราง 4.10 (ต่อ)

(n = 118 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
10. สาขาวิชา ควรมีพื้นที่จัดทำ Website เป็นของตนเองเพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการเรียนการสอน	4.50	0.816	มากที่สุด
11. นักศึกษาควรได้รับ Account (บัญชีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต) เพื่อใช้งานอินเทอร์เน็ตนอกสถานศึกษาได้	4.28	0.836	มาก
12. ควรมีสื่อการสอน (CD-ROM) เรียนรู้ด้วยตนเองที่เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว	4.47	0.637	มาก
รวม	4.50	0.375	มากที่สุด

จากตาราง 4.10 เมื่อศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2546 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอันดับ 1 คือเรื่อง การเรียนภาคปฏิบัติควรจัดให้นักศึกษา 1 คน ต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.84 อันดับที่ 2 คือเรื่อง คอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา ควรจัดให้มีระบบป้องกันการแก้ไขข้อมูล และป้องกันไวรัส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ซึ่งใกล้เคียงกับอันดับที่ 3 และ 4 คือเรื่อง การจัดให้มีการเรียนภาคปฏิบัติ ในวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว และเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา ควรจัดให้มีโปรแกรมที่หลากหลาย และสามารถใช้ CD-ROM พร้อมชุดหูฟัง เพื่อเรียนรู้ด้วยตนเองได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และ 4.72 ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่ามีสภาพปัจจุบันที่มีอันดับน้อยที่สุดคือเรื่อง ความเหมาะสมของหลักสูตร วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 3.67 และเมื่อดูภาพรวมพบว่าสภาพปัจจุบันของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2546 อยู่ในเกณฑ์ที่มีระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.50

ตาราง 4.11 สภาพที่คาดหวัง จากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2546

(n = 118 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ช่อมบำรุง รักษาคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานได้	3.86	0.866	มาก
2. ติดตั้ง/ลบ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้	4.25	0.718	มากที่สุด
3. ใช้งานโปรแกรมระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows รุ่นที่นิยมใช้งานในองค์กรต่างๆ ได้	4.69	0.531	มากที่สุด
4. ใช้งานโปรแกรมประยุกต์ Microsoft Office เช่น Word, Excel, Power Point ได้	4.75	0.492	มากที่สุด
5. สามารถใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปเฉพาะงานด้านธุรกิจโรงแรม และ/หรือท่องเที่ยว ได้	4.75	0.505	มากที่สุด
รวม	4.45	0.454	มากที่สุด

จากตาราง 4.11 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาศิษย์เก่าแผนกวิชาการโรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว โดยศึกษาถึงสภาพที่คาดหวัง จากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว พบว่า อันดับ 1 มีจำนวน 2 หัวข้อ คือเรื่องการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ Microsoft Office เช่น Word Excel PowerPoint ได้ และเรื่องความสามารถในการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปเฉพาะงานด้านธุรกิจโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยวได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนอันดับสุดท้ายได้แก่เรื่องการซ่อมบำรุง รักษาคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานได้ มีค่าเฉลี่ย 3.86 และเมื่อศึกษาโดยภาพรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีสภาพความคาดหวังจากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว อยู่ในเกณฑ์ความคิดเห็นระดับ มากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.45

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

ตาราง 4.12 ปัญหาทั่วไปของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2546

(n = 118 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. คุณวุฒิของอาจารย์ผู้สอน / ผู้ช่วยสอน	2.98	1.285	ปานกลาง
2. ประสบการณ์ ด้านการโรงแรม และ การท่องเที่ยวของอาจารย์ผู้สอน / ผู้ช่วยสอน	3.33	1.117	ปานกลาง
3. สื่อการเรียนการสอน	3.73	1.194	มาก
4. เทคนิควิธีการสอนของอาจารย์ผู้สอน	3.41	4.306	มาก
5. หลักสูตรกำหนดให้เรียนเฉพาะภาคทฤษฎีเท่านั้น	3.97	1.121	มาก
6. ระยะเวลาเรียน (จำนวนคาบ)	3.45	0.978	มาก
7. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ต่อจำนวนผู้เรียน	4.00	1.189	มาก
8. ปริมาณงานที่มอบหมายให้ทำในวิชาเรียน	3.13	0.919	ปานกลาง
9. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ที่ใช้ในการเรียน วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว	4.01	1.198	มาก
10. การควบคุมดูแลในในห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์	3.42	1.191	มาก
11. การสำรวจความพึงพอใจของผู้เรียน ต่อการใช้งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อประเมินผล และปรับปรุงแก้ไข	3.48	1.055	มาก
รวม	3.52	0.846	มาก

จากตาราง 4.12 ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาทั่วไปของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว จากกลุ่มตัวอย่างของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2546 พบว่า ปัญหาเรื่องห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว เป็นปัญหาอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนลำดับต่อมาคือเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อจำนวนผู้เรียน และ เรื่องหลักสูตรกำหนดให้เรียนเฉพาะภาคทฤษฎีเท่านั้น โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.97 ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายได้แก่เรื่องคุณภาพของอาจารย์ผู้สอน/ผู้ช่วยสอน มีค่าเฉลี่ย 2.98 และเมื่อศึกษาโดยภาพรวมแล้วพบว่าปัญหาทั่วไปของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว จากกลุ่มตัวอย่างของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2546 อยู่ในเกณฑ์ความคิดเห็นระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

ตาราง 4.13 ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2546

(n = 118 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. คุณลักษณะ (Spec.) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียน มีความทันสมัยเมื่อเทียบกับคุณลักษณะ (Spec.) คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในปัจจุบัน (CPU : Celeron, Pentium 4 หรือ คอมพิวเตอร์ ICT).	3.89	1.015	มาก
2. โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียน มีความทันสมัย เมื่อเทียบกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่นิยมใช้งานในปัจจุบัน (Windows XP, Office XP)	3.94	1.077	มาก
3. ความจุของฮาร์ดดิสก์ (Hard Disk) มีปริมาณเพียงพอต่อการใช้งาน	3.68	0.953	มาก
4. ความจุของหน่วยความจำ (RAM) มีปริมาณเพียงพอต่อการใช้งาน	3.72	0.972	มาก
5. ความพร้อม-ความสมบูรณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการใช้งาน (แป้นพิมพ์, เมาส์ ฯลฯ)	3.77	1.078	มาก

ตาราง 4.13 (ต่อ)

(n = 118 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
6. การอำนวยความสะดวกในการพิมพ์งานจากเครื่องพิมพ์ เพื่อพิมพ์รายงาน-งานที่ได้รับมอบหมาย	3.71	1.026	มาก
7. คุณภาพตัวอักษรของเครื่องพิมพ์	3.37	1.009	ปานกลาง
8. ความพร้อมในการใช้งานระบบเครือข่าย (LAN)	3.67	0.991	มาก
9. อุปกรณ์แหล่งจ่ายไฟสำรอง (UPS)	3.38	0.990	ปานกลาง
10. ไวรัสคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์	3.75	1.050	มาก
11. ความเหมาะสมของชุดโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับติดตั้งคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการเรียนภาคปฏิบัติ	3.63	2.938	มาก
12. อุปกรณ์สำหรับใช้เสริม เช่น เครื่องเขียนแผ่นซีดีรอม (CD-RW) ช่องเสียบอุปกรณ์แบบ USB เพื่อเพิ่มความสามารถของคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพ	3.74	0.988	มาก
รวม	3.69	0.797	มาก

จากตาราง 4.13 ทำการศึกษาเรื่องปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ได้แก่เรื่อง ปัญหาเกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนมีความทันสมัย เมื่อเทียบกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่นิยมใช้งานในปัจจุบัน (Windows XP, Office XP) มีค่าเฉลี่ย 3.94 รองลงมาคือปัญหาเรื่องคุณลักษณะของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนมีความทันสมัย และปัญหาด้านความพร้อม-ความสมบูรณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และ 3.77 ตามลำดับ ส่วนปัญหาลำดับสุดท้ายได้แก่ปัญหาเรื่องคุณภาพของตัวอักษรของเครื่องพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 3.37 นอกจากนี้เมื่อศึกษาภาพรวมพบว่าปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ได้แก่แผนกวิชาการ โรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว ที่จบปีการศึกษา 2546 อยู่ในเกณฑ์ปัญหาระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ย 3.69

ตาราง 4.14 ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2546

(n = 118 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ความล่าช้าของการสื่อสาร (การค้นหาและเชื่อมต่อ)	4.22	0.930	มากที่สุด
2. การได้รับอีเมลที่ไม่ต้องการ (Junk E-Mail)	3.49	1.031	มาก
3. การได้รับไวรัสทางอินเทอร์เน็ต	3.56	1.086	มาก
4. การขโมยข้อมูล หรือการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต	3.28	1.113	ปานกลาง
5. ปัญหาทางภาษา (ภาษาอังกฤษ)	3.33	1.130	ปานกลาง
6. การใช้อินเทอร์เน็ตส่งผลให้ผู้ใช้ในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในชีวิตจริงน้อยลง	2.85	1.047	ปานกลาง
7. การใช้อินเทอร์เน็ตก่อให้เกิดการถูกกลั่นแกล้ง (การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม)	2.85	0.985	ปานกลาง
รวม	3.37	0.622	ปานกลาง

จากตาราง 4.14 ได้ทำการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน ของนักศึกษาศิษย์เก่าแผนกวิชาการโรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว ที่จบปีการศึกษา 2546 พบว่า ปัญหาอันดับ 1 คือปัญหาเรื่องความล่าช้าของการสื่อสาร (การค้นหาและเชื่อมต่อ) ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ลำดับต่อมาคือปัญหาเรื่องการได้รับไวรัสทางอินเทอร์เน็ต และเรื่องปัญหาการได้รับอีเมลที่ไม่ต้องการ (Junk E-Mail) มีค่าเฉลี่ย 3.56 และ 3.49 ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 มีจำนวน 2 ปัญหาคือเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตส่งผลให้ผู้ใช้ในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในชีวิตจริงน้อยลง และปัญหาเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตก่อให้เกิดการถูกกลั่นแกล้ง (การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม) นอกจากนี้เมื่อศึกษาภาพรวมของปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน ของนักศึกษาศิษย์เก่าแผนกวิชาการโรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว ที่จบปีการศึกษา 2546 พบว่ามีปัญหาอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.37

ส่วนที่ 2 นักศึกษาศึกษาเก่าแผนกวิชาการ โรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว ที่จบปีการศึกษา 2541-2545 แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการเรียนรู้วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการเรียนรู้วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาแผนกวิชาการโรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว ที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว เมื่อปีการศึกษา 2541-2545 จำนวน 40 คน สามารถจำแนกรายละเอียดต่างๆ ได้ดังนี้ (ตาราง 4.15)

ตาราง 4.15 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2541-2545

(n = 40 คน)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ			
ชาย		16	40.0
หญิง		24	60.0
อายุ (ปี)			
อายุ 21-25 ปี		10	25.0
อายุมากกว่า 25 ปี		30	75.0
อายุเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 26.45			
อายุน้อยสุด 23 ปี	อายุมากที่สุด 29 ปี		
แผนกวิชา			
แผนกวิชาการโรงแรม		20	50.0
แผนกวิชาการท่องเที่ยว		20	50.0

ตาราง 4.15 (ต่อ)

(n = 40 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพปัจจุบัน		
เอกชน/รับจ้าง	36	90.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3	7.5
ศึกษาค่อ	1	2.5
ความรู้โปรแกรมระบบปฏิบัติการ ^U		
Microsoft Windows 98	32	80.0
Microsoft Windows Me	12	30.0
Microsoft Windows 2000	27	67.5
Microsoft Windows XP	33	82.5
Linux	2	5.0
ความรู้โปรแกรมสำเร็จรูป ^U		
Microsoft Word	40	100.0
Microsoft Excel	37	92.5
Microsoft PowerPoint	30	75.0
Microsoft Access	9	22.5
Office Pladao	1	2.5
Internet Explorer (I.E.)	27	67.5
อื่นๆ	3	7.5
โปรแกรมคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับงานโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว ^U		
Fidelio	4	10.0
P.M.S (Property Management System)	3	7.5
Starlight Front Office	0	0.0
Amadeus	6	15.0
Abacus	1	2.5
Website ด้านโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว	28	70.0
อื่นๆ	3	7.5

^U ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 4.15 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

เพศ

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.0 และ 40.0 ตามลำดับ

อายุ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.0 ที่เหลือคือผู้ที่มีอายุ 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.0 โดยมีอายุเฉลี่ย 26.45 ปี

แผนกวิชา

จากการศึกษาพบว่า จำนวนนักศึกษาแผนกวิชาการโรงแรม เท่ากับจำนวนนักศึกษาแผนกวิชาการท่องเที่ยว คือมีจำนวนร้อยละ 50.0

อาชีพปัจจุบัน

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นศิษย์เก่า ที่จบปีการศึกษาระหว่าง ปีการศึกษา 2541 ถึง ปีการศึกษา 2545 พบว่าส่วนใหญ่ทำงานกับบริษัทเอกชน หรือรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 90.0 ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 7.5 และกำลังศึกษา 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมระบบปฏิบัติการ

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรมระบบปฏิบัติการของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความรู้โปรแกรมระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows XP จำนวนร้อยละ 82.5 รองลงมา มีความรู้โปรแกรมระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows 98 และ Microsoft Windows 2000 จำนวนร้อยละ 80.0 และ 67.5 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.0 ที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบปฏิบัติการลินุกซ์ (Linux)

ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความรู้เกี่ยวกับ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยมีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม Microsoft Word Microsoft Excel Microsoft PowerPoint คิดเป็นร้อยละ 100.0 92.5 และ 75.0 ตามลำดับ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.5 ที่มีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม Pladao Office

ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับงานโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากเว็บไซต์ด้านโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือโปรแกรมอะมาเดอุส (Amadeus) คิดเป็นร้อยละ 15.0 ลำดับต่อมาคือโปรแกรมฟิเดลลิโอ (Fidelio) คิดเป็นร้อยละ 10.0 โดยมีผู้ที่เคยใช้โปรแกรมอาบาแกส จำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการเรียนรู้วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

ตาราง 4.16 สภาพการเรียนรู้ของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2541-2545

(n = 40 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ความเหมาะสมของหลักสูตร วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	4.05	0.846	มาก
2. ควรจัดให้มีการเรียนภาคปฏิบัติ ในวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	4.58	0.931	มากที่สุด
3. ควรจัดให้มีการเรียนโปรแกรมสำเร็จรูปเฉพาะงานด้านธุรกิจโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว	4.15	1.545	มาก
4. การเรียนภาคปฏิบัติควรจัดให้นักศึกษา 1 คนต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง	4.40	1.257	มากที่สุด
5. จำนวนอาจารย์ที่ดูแลภาคปฏิบัติ ควรจัดให้มี ความสอดคล้อง และเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา	3.68	1.071	มาก
6. ควรจัดให้มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการเรียนการสอน รวมทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง ประจำ คณะวิชาฯ	3.93	1.328	มาก
7. ห้องเรียนวิชาคอมพิวเตอร์ ควรมีสื่อการสอนที่ทันสมัย เช่น เครื่องฉายโปรเจกเตอร์ (Projector) เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สอน เครื่องเสียง ไมโครโฟน เป็นต้น	3.93	1.559	มาก

ตาราง 4.16 (ต่อ)

(n = 40 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
8. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา ควรจัดให้มีโปรแกรมที่หลากหลาย และสามารถใส่ CD-ROM พร้อมชุดหูฟัง เพื่อเรียนรู้ด้วยตนเองได้	3.80	1.522	มาก
9. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา ควรจัดให้มีระบบป้องกันการแก้ไขข้อมูล และป้องกันไวรัส	4.00	1.301	มาก
10. สาขาวิชา ควรมีพื้นที่จัดทำ Website เป็นของตนเองเพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการเรียนการสอน	3.63	1.596	มาก
11. นักศึกษาควร ได้รับ Account (บัญชีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต) เพื่อใช้งานอินเทอร์เน็ตนอกสถานศึกษาได้	3.58	1.448	มาก
12. ควรมีสื่อการสอน (CD-ROM) เรียนรู้ด้วยตนเอง ที่เกี่ยวกับธุรกิจ โรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว	3.40	1.614	ปานกลาง
รวม	3.92	1.008	มาก

จากตาราง 4.16 เมื่อศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับสภาพการเรียนของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2541-2545 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 40 คน พบว่า อันดับ 1 ได้แก่ การจัดให้มีการเรียนภาคปฏิบัติ ในวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมา คือเรื่องการเรียนรู้ภาคปฏิบัติควรจัดให้นักศึกษา 1 คนต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง และเรื่องการจัดให้มีโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเฉพาะงานด้านธุรกิจโรงแรม แล/หรือท่องเที่ยว โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 และ 4.15 ตามลำดับ และยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องควรมีสื่อการสอน (CD-ROM) เรียนรู้ด้วยตนเองที่เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 3.40 ซึ่งเป็นอันดับสุดท้าย แต่โดยภาพรวมพบว่าสภาพการเรียนของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2541-2545 อยู่ในเกณฑ์ความคิดเห็นระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.92

ตาราง 4.17 สภาพที่คาดหวัง จากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชา
คอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2541-2545

(n = 40 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ช่อมบำรุง รักษาคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานได้	3.08	1.095	ปานกลาง
2. ติดตั้ง/ลบ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้	3.60	0.982	มาก
3. ใช้งาน โปรแกรมระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows รุ่นที่นิยมใช้งานในองค์กรต่างๆ ได้	4.43	0.636	มากที่สุด
4. ใช้งาน โปรแกรมประยุกต์ Microsoft Office เช่น Word, Excel, Power Point ได้	4.47	0.716	มากที่สุด
5. สามารถใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูปเฉพาะงาน ด้านธุรกิจโรงแรม และ/หรือท่องเที่ยว ได้	4.15	1.292	มาก
รวม	3.94	0.723	มาก

จากตาราง 4.17 ศึกษาเกี่ยวกับสภาพที่คาดหวัง จากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ
โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2541-2545
พบว่า อันดับที่ 1 คือ เรื่องการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประยุกต์ Microsoft เช่น Word Excel
PowerPoint ได้ มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือเรื่องการใช้งานโปรแกรมระบบปฏิบัติการ Microsoft
Windows รุ่นที่นิยมใช้งานในองค์กรต่างๆ ได้ และเรื่องความสามารถในการใช้งานโปรแกรม
คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเฉพาะงานด้านธุรกิจโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยวได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 และ
4.15 ตามลำดับ ส่วนเรื่องการซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานได้นั้นมีความคาดหวังเป็น
อันดับสุดท้าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.08 แต่เมื่อดูในภาพรวมพบว่าสภาพที่คาดหวัง จากการเรียนวิชา
คอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของศิษย์เก่าที่จบปี
การศึกษา 2541-2545 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.94

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

ตาราง 4.18 ปัญหาทั่วไปของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2541-2545

(n = 40 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. คุณวุฒิของอาจารย์ผู้สอน / ผู้ช่วยสอน	3.05	0.986	ปานกลาง
2. ประสิทธิภาพ ด้านการโรงแรม และ การท่องเที่ยวของอาจารย์ผู้สอน / ผู้ช่วยสอน	3.28	1.198	ปานกลาง
3. สื่อการเรียนการสอน	3.60	1.105	มาก
4. เทคนิควิธีการสอนของอาจารย์ผู้สอน	3.28	1.086	ปานกลาง
5. หลักสูตรกำหนดให้เรียนเฉพาะภาคทฤษฎีเท่านั้น	3.60	0.955	มาก
6. ระยะเวลาเรียน (จำนวนคาบ)	3.50	0.847	มาก
7. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ต่อจำนวนผู้เรียน	3.95	1.085	มาก
8. ปริมาณงานที่มอบหมายให้ทำในวิชาเรียน	3.30	0.823	ปานกลาง
9. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ที่ใช้ในการเรียน วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว	3.63	1.612	มาก
10. การควบคุมอุณหภูมิในห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์	2.85	1.424	ปานกลาง
11. การสำรวจความพึงพอใจของผู้เรียน ต่อการใช้งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อประเมินผล และปรับปรุงแก้ไข	3.03	1.625	ปานกลาง
รวม	3.36	0.714	ปานกลาง

จากตาราง 4.18 เมื่อศึกษาปัญหาทั่วไปของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2541-2545 พบว่าปัญหาอันดับ 1 ได้แก่เรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ต่อจำนวนผู้เรียน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.95 รองลงมาคือ เรื่องห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ การท่องเที่ยว ที่มีค่าเฉลี่ย 3.63 โดยมีปัญหาคอมพิวเตอร์ 2 เรื่องที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.60 ได้แก่ปัญหา เรื่องสื่อการเรียนการสอน และปัญหาจากหลักสูตรที่กำหนดให้เรียนเฉพาะภาคทฤษฎีเท่านั้น แต่เมื่อดูในภาพรวมพบว่าปัญหาทั่วไปของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2541-2545 อยู่ในเกณฑ์ปัญหาระดับ ปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.36

ตาราง 4.19 ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2541-2545

(n = 40 คน)			
รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. คุณลักษณะ (Spec.) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียน มีความทันสมัยเมื่อเทียบกับคุณลักษณะ (Spec.) คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในปัจจุบัน (CPU : Celeron, Pentium 4 หรือ คอมพิวเตอร์ ICT)	3.33	1.269	ปานกลาง
2. โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียน มีความทันสมัย เมื่อเทียบกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่นิยมใช้งานในปัจจุบัน (Windows XP, Office XP)	3.43	1.13	มาก
3. ความจุของฮาร์ดดิสก์ (Hard Disk) มีปริมาณเพียงพอต่อการใช้งาน	3.30	0.911	ปานกลาง
4. ความจุของหน่วยความจำ (RAM) มีปริมาณเพียงพอต่อการใช้งาน	3.25	0.927	ปานกลาง
5. ความพร้อม-ความสมบูรณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการใช้งาน (แป้นพิมพ์, เมาส์ ฯลฯ)	3.65	0.975	มาก

ตาราง 4.19 (ต่อ)

(n = 40 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
6. การอำนวยความสะดวกในการพิมพ์งานจากเครื่องพิมพ์ เพื่อพิมพ์รายงาน-งานที่ได้รับมอบหมาย	3.58	0.984	มาก
7. คุณภาพตัวอักษรของเครื่องพิมพ์	3.20	0.883	ปานกลาง
8. ความพร้อมในการใช้งานระบบเครือข่าย (LAN)	3.60	1.172	มาก
9. อุปกรณ์แหล่งจ่ายไฟสำรอง (UPS)	3.23	1.143	ปานกลาง
10. ไวรัสคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์	3.38	0.952	ปานกลาง
11. ความเหมาะสมของชุดโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับติดตั้งคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการเรียนภาคปฏิบัติ	3.35	0.921	ปานกลาง
12. อุปกรณ์สำหรับใช้เสริม เช่น เครื่องเขียนแผ่นซีดีรอม (CD-RW) ช่องเสียบอุปกรณ์แบบ USB เพื่อเพิ่มความสามารถของคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพ	3.63	1.213	มาก
รวม	3.40	0.759	ปานกลาง

จากตาราง 4.19 เมื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2541-2545 พบว่าปัญหาอันดับที่ 1 ได้แก่ปัญหาเรื่องความพร้อม ความสมบูรณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการใช้งาน เช่น เป็นพิมพ์ เม้าส์ ฯลฯ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยที่ 3.65 รองลงมาคือปัญหาเรื่อง อุปกรณ์สำหรับใช้เสริมเพื่อเพิ่มความสามารถของคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพ และปัญหาเรื่องความพร้อมในการใช้งานระบบเครือข่าย ที่มีค่าเฉลี่ย 3.63 และ 3.60 ตามลำดับ โดยปัญหาอันดับสุดท้ายได้แก่ปัญหาเรื่องคุณภาพตัวอักษรของเครื่องพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และเมื่อมองในภาพรวมพบว่าปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2541-2545 อยู่ในเกณฑ์ปัญหาระดับปานกลาง ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

ตาราง 4.20 ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2541-2545

(n = 40 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ความล่าช้าของการสื่อสาร (การค้นหาและเชื่อมต่อ)	3.95	0.932	มาก
2. การได้รับอีเมลที่ไม่ต้องการ (Junk E-Mail)	3.00	1.132	ปานกลาง
3. การได้รับไวรัสทางอินเทอร์เน็ต	3.15	1.167	ปานกลาง
4. การขโมยข้อมูล หรือการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต	2.58	0.958	น้อย
5. ปัญหาทางภาษา (ภาษาอังกฤษ)	3.10	1.057	ปานกลาง
6. การใช้อินเทอร์เน็ตส่งผลให้ผู้ใช้ในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในชีวิตจริงน้อยลง	2.58	0.958	น้อย
7. การใช้อินเทอร์เน็ตก่อให้เกิดการถูกกลั่นแกล้ง (การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม)	2.50	1.038	น้อย
รวม	2.97	0.742	ปานกลาง

จากตาราง 4.20 เมื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2541-2545 พบว่าปัญหาอันดับที่ 1 ได้แก่ปัญหาเรื่องความล่าช้าของการสื่อสาร (การค้นหาและการเชื่อมต่อ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมาคือปัญหาเรื่องการได้รับไวรัสทางอินเทอร์เน็ต และปัญหาทางด้านภาษา (ภาษาอังกฤษ) มีค่าเฉลี่ย 3.15 และ 3.10 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ปัญหาเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตก่อให้เกิดการถูกกลั่นแกล้ง (การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม) เป็นอันดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.50 แต่โดยภาพรวมของปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน ของศิษย์เก่าที่จบปีการศึกษา 2541-2545 พบว่าปัญหาอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.97

ผลการศึกษาของหัวหน้างานของนักศึกษาศิษย์เก่าแผนกวิชาการโรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา ด้านคุณสมบัติของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ที่เกี่ยวกับการทำงานของนักศึกษา (ศิษย์เก่า) คณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษา (ศิษย์เก่า) คณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้างานของนักศึกษาศิษย์เก่าแผนกวิชาการโรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยว ที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 18 คน สามารถจำแนกรายละเอียดต่างๆ ได้ดังนี้ (ตาราง 4.21)

ตาราง 4.21 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของหัวหน้างานของศิษย์เก่า

(n = 18 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	9	50.0
หญิง	9	50.0
อายุ (ปี)		
อายุ 30 ปี หรือต่ำกว่า	4	22.2
อายุ 31-40 ปี	8	44.4
อายุมากกว่า 41 ปี	6	33.3
อายุเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 36.83		
อายุน้อยสุด 27 ปี		
อายุมากที่สุด 48 ปี		

ตาราง 4.21 (ต่อ)

(n = 18 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วุฒิการศึกษา (เดิม)		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	11.1
ปริญญาตรี	12	66.7
สูงกว่าปริญญาตรี	4	22.2
โปรแกรมเกี่ยวกับงานโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว ที่สถานประกอบการใช้งาน ^U		
HIS (Hotel Information System)	2	11.1
P.M.S (Property Management System)	1	5.6
Amadeus	4	22.2
Abacus	0	0.0
Galileo	2	11.1
Website ด้าน โรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว	10	55.6
อื่นๆ	1	5.6

^U ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 4.21 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

เพศ

กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิง เท่ากับเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.0 เท่ากัน

อายุ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.4 ที่เหลือคือผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.3 ลำดับต่อมาคือผู้ที่มีอายุ 30 ปี หรือต่ำกว่า มีจำนวนร้อยละ 22.2 โดยมีอายุเฉลี่ย 36.83 ปี

วุฒิทางการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มากกว่าครึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.2 ส่วนระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวนร้อยละ 11.1

โปรแกรมคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับงานโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว ที่สถานประกอบการใช้

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากเว็บไซต์ด้าน โรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมาคือโปรแกรมอะมาเดอุส (Amadeus) คิดเป็นร้อยละ 22.2 ลำดับต่อมาคือโปรแกรมกาลิเลโอ (Galileo) คิดเป็นร้อยละ 11.1 ส่วนโปรแกรมพี เอ็ม เอส มีผู้ใช้งานน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 5.6

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับด้านคุณสมบัติของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ที่เกี่ยวกับการทำงานของนักศึกษา (ศิษย์เก่า) คณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

ตาราง 4.22 คุณสมบัติของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของหัวหน้างานของศิษย์เก่า

(n = 18 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ความเหมาะสมของหลักสูตร วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	3.83	1.249	มาก
2. ควรจัดให้มีการเรียนภาคปฏิบัติ ในวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	4.56	0.511	มากที่สุด
3. ควรจัดให้มีการเรียนโปรแกรมสำเร็จรูปเฉพาะงานด้านธุรกิจโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว	4.50	0.707	มากที่สุด
4. การเรียนภาคปฏิบัติควรจัดให้นักศึกษา 1 คน ต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง	4.78	0.428	มากที่สุด
5. ควรจัดให้มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการเรียนการสอน รวมทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเองที่สะดวก และง่ายต่อการค้นคว้า	4.33	0.767	มากที่สุด

ตาราง 4.22 (ต่อ)

(n = 18 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
6. ห้องเรียนวิชาคอมพิวเตอร์ ควรมีสื่อการสอนที่ทันสมัย เช่น เครื่องฉายโปรเจกเตอร์ (Projector) เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สอน เครื่องเสียง ไมโครโฟน เป็นต้น	4.28	0.669	มากที่สุด
7. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา ควรจัดให้มีโปรแกรมที่หลากหลาย และสามารถใช้ CD-ROM พร้อมชุดหูฟัง เพื่อเรียนรู้ด้วยตนเองได้	4.17	0.707	มาก
8. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา ควรจัดให้มีระบบป้องกันการแก้ไขข้อมูล และป้องกันไวรัส	4.22	0.732	มากที่สุด
9. นักศึกษาควรได้รับ Account (บัญชีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต) เพื่อใช้งานอินเทอร์เน็ตนอกสถานศึกษาได้	3.50	1.043	มาก
10. ควรมีสื่อการสอน (CD-ROM) เรียนรู้ด้วยตนเอง ที่เกี่ยวกับธุรกิจ โรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว	3.67	1.138	มาก
11. ตำรา และเอกสารประกอบการสอน มีเนื้อหาสาระที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย	4.33	0.767	มากที่สุด
รวม	4.19	0.437	มาก

จากตาราง 4.22 ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของหัวหน้างานของศิษย์เก่า พบว่าหัวหน้างานมีความคิดเป็นเรื่องการเรียนภาคปฏิบัติควรจัดให้นักศึกษา 1 คนต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง เป็นอันดับ 1 ที่ค่าเฉลี่ย 4.78 ส่วนอันดับถัดมาซึ่งมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันที่ 4.56 และ 4.50 คือเรื่องการจัดให้มีการเรียนภาคปฏิบัติ ในวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว และเรื่องการจัดให้มีการเรียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเฉพาะงานด้านธุรกิจ โรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว ส่วนความคิดเห็นของหัวหน้างานที่มีลำดับน้อยที่สุดคือเรื่อง การให้นักศึกษาได้รับ Account (บัญชีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต) เพื่อใช้งานอินเทอร์เน็ตนอกสถานศึกษาได้ และเมื่อศึกษาโดยภาพรวมเกี่ยวกับคุณสมบัติของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของหัวหน้างานของศิษย์เก่า พบว่าอยู่ในเกณฑ์ความคิดเห็นระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.19

ตาราง 4.23 คุณสมบัติที่คาดหวัง เมื่อเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของหัวหน้างานของศิษย์เก่า

(n = 18 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ช่อมบำรุง รักษาคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานได้	3.06	1.110	ปานกลาง
2. ติดตั้ง/ลบ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้	3.39	1.145	มาก
3. ใช้งานโปรแกรมระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows รุ่นที่นิยมใช้งานในองค์กรต่างๆ ได้	4.44	0.511	มาก
4. ใช้งานโปรแกรมประยุกต์ Microsoft Office เช่น Word, Excel, Power Point ได้	4.78	0.428	มากที่สุด
5. สามารถใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปเฉพาะงานด้านธุรกิจโรงแรม และ/หรือท่องเที่ยวได้	4.44	0.616	มาก
6. สามารถนำความรู้ที่ได้จากวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ การท่องเที่ยว ไปใช้ประกอบอาชีพได้	4.44	0.616	มาก
รวม	4.09	0.505	มาก

จากตาราง 4.23 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องคุณสมบัติที่คาดหวัง เมื่อเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของหัวหน้างานของศิษย์เก่า พบว่าอันดับ 1 คือเรื่องการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ประยุกต์ Microsoft Office เช่น Word Excel PowerPoint ได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 รองลงมามีจำนวน 3 เรื่อง ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.44 ได้แก่ 1.) เรื่องการใช้งานโปรแกรมระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows รุ่นที่นิยมใช้งานในองค์กรต่างๆ ได้ 2.) เรื่องความสามารถในการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปเฉพาะงานด้านธุรกิจโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยวได้ และ 3.) เรื่องความสามารถในการนำความรู้ที่ได้จากวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ไปใช้ประกอบอาชีพได้ โดยพบว่าเรื่องการซ่อมบำรุง รักษาคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานได้ มีอันดับน้อยที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 3.06 โดยภาพรวมพบว่าคุณสมบัติที่คาดหวัง เมื่อเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของหัวหน้างานของ ศิษย์เก่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.09

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับปัญหาการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษา (ศิษย์เก่า) คณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

ตาราง 4.24 ปัญหาทั่วไปของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของหัวหน้างานของศิษย์เก่า

(n = 18 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. คุณวุฒิของอาจารย์ผู้สอน / ผู้ช่วยสอน	3.39	0.850	ปานกลาง
2. ประสบการณ์ ด้านการโรงแรม และ การท่องเที่ยวของอาจารย์ผู้สอน / ผู้ช่วยสอน	3.50	0.985	มาก
3. สื่อการเรียนการสอน	3.33	0.767	ปานกลาง
4. เทคนิควิธีการสอนของอาจารย์ผู้สอน	3.67	0.594	มาก
5. หลักสูตรกำหนดให้เรียนเฉพาะภาคทฤษฎีเท่านั้น	3.94	0.998	มาก
6. ระยะเวลาเรียน (จำนวนคาบ)	3.56	0.784	มาก
7. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ต่อจำนวนผู้เรียน	4.17	0.707	มาก
8. ปริมาณงานที่มอบหมายให้ทำในวิชาเรียน	3.61	0.698	มาก
9. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ที่ใช้ในการเรียน วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว	4.11	0.758	มาก
10. การควบคุมอุณหภูมิในห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์	3.50	0.924	มาก
11. การสำรวจความพึงพอใจของผู้เรียน ต่อการใช้งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อประเมินผล และปรับปรุงแก้ไข	3.83	0.786	มาก
รวม	3.69	0.410	มาก

จากตาราง 4.24 เมื่อศึกษาปัญหาทั่วไปของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของหัวหน้างานของศิษย์เก่า พบว่า ปัญหาอันดับ 1 คือเรื่อง จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ต่อจำนวนผู้เรียน มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือปัญหาเรื่องห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ ที่ใช้ในการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือการท่องเที่ยว และปัญหา เรื่องหลักสูตรกำหนดให้เรียนเฉพาะภาคทฤษฎีเท่านั้น มีค่าเฉลี่ย 4.11 และ 3.94 ตามลำดับ โดย ปัญหาที่จัดอยู่ในอันดับน้อยที่สุด คือปัญหาเรื่องสื่อการเรียนการสอน ที่มีค่าเฉลี่ย 3.33 และเมื่อ ศึกษาภาพรวมของปัญหาทั่วไปของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์ เพื่อการท่องเที่ยว ของหัวหน้างานของศิษย์เก่า พบว่าปัญหาอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.69

ตาราง 4.25 ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ของหัวหน้างานของศิษย์เก่า

(n = 18 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. คุณลักษณะ (Spec.) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียน มีความทันสมัยเมื่อเทียบกับคุณลักษณะ (Spec.) คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในปัจจุบัน (CPU : Celeron, Pentium 4 หรือ คอมพิวเตอร์ ICT)	3.89	0.758	มาก
2. โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (ทั่วไป) ที่ใช้ในการเรียน มีความทันสมัย เมื่อเทียบกับโปรแกรม คอมพิวเตอร์ที่นิยมใช้งานในปัจจุบัน (Windows XP, Office XP)	3.72	0.895	มาก
3. โปรแกรมคอมพิวเตอร์เฉพาะงานด้านการโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว	4.17	0.786	มาก
4. ความจุของฮาร์ดดิสก์ (Hard Disk) มีปริมาณเพียงพอต่อการใช้งาน	3.33	0.840	ปานกลาง
5. ความจุของหน่วยความจำ (RAM) มีปริมาณเพียงพอต่อการใช้งาน	3.56	0.784	มาก
6. ความพร้อม-ความสมบูรณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการใช้งาน (แป้นพิมพ์, เมาส์ ฯลฯ)	3.78	0.878	มาก

ตาราง 4.25 (ต่อ)

(n = 18 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
7. คุณภาพตัวอักษรของเครื่องพิมพ์	3.11	0.832	ปานกลาง
8. ความพร้อมในการใช้งานระบบเครือข่าย (LAN)	3.94	0.832	มาก
9. อุปกรณ์แหล่งจ่ายไฟสำรอง (UPS)	3.39	0.778	ปานกลาง
10. ไวรัสคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์	3.39	0.850	ปานกลาง
11. ความเหมาะสมของชุดโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับ ติดตั้งคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการเรียนภาคปฏิบัติ	3.28	0.669	ปานกลาง
12. อุปกรณ์สำหรับใช้เสริม เช่น เครื่องเขียนแผ่น ซีดีรอม (CD-RW) ช่องเสียบอุปกรณ์แบบ USB เพื่อเพิ่มความสามารถของคอมพิวเตอร์ให้มี ประสิทธิภาพ	3.50	0.786	มาก
รวม	3.58	0.411	มาก

จากตาราง 4.25 ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ของหัวหน้างานของศิษย์เก่า พบว่า ปัญหาอันดับที่ 1 คือเรื่องโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเฉพาะงานด้านธุรกิจด้านโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 4.17 ปัญหารองลงมาคือเรื่องความพร้อมในการใช้งานระบบเครือข่าย และเรื่องคุณลักษณะเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนมีความทันสมัย เมื่อเทียบกับคุณลักษณะของคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 3.94 และ 3.89 ตามลำดับ ส่วนปัญหาน้อยที่สุดคือปัญหาเรื่องคุณภาพตัวอักษรของเครื่องพิมพ์ ที่ค่าเฉลี่ย 3.11 และเมื่อศึกษาโดยภาพรวมของปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ของหัวหน้างานของศิษย์เก่า อยู่ในเกณฑ์ปัญหาระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.58

ตาราง 4.26 ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน ของหัวหน้างานของศิษย์เก่า

(n = 18 คน)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ความล่าช้าของการสื่อสาร (การค้นหาและเชื่อมต่อ)	3.89	0.583	มาก
2. การได้รับอีเมลที่ไม่ต้องการ (Junk E-Mail)	3.39	0.916	ปานกลาง
3. การได้รับไวรัสทางอินเทอร์เน็ต	3.67	1.029	มาก
4. การขโมยข้อมูล หรือการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต	3.11	1.323	ปานกลาง
5. ปัญหาทางภาษา (ภาษาอังกฤษ)	3.89	0.963	มาก
6. การใช้อินเทอร์เน็ตส่งผลให้ผู้ใช้มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในชีวิตจริงน้อยลง	2.67	0.840	ปานกลาง
7. การใช้อินเทอร์เน็ตก่อให้เกิดการถูกกลั่นแกล้ง (การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม)	2.67	1.029	ปานกลาง
รวม	3.32	0.649	ปานกลาง

จากตาราง 4.26 เมื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน ของหัวหน้างานของศิษย์เก่า พบว่า ปัญหาอันดับ 1 มีจำนวน 2 เรื่อง คือปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าของการสื่อสาร (การค้นหาและเชื่อมต่อ) และปัญหาทางภาษา (ภาษาอังกฤษ) ที่มีค่าเฉลี่ย 3.89 ส่วนปัญหารองลงมาคือปัญหาเรื่องการได้รับไวรัสทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.67 ส่วนปัญหาที่มีอันดับน้อยที่สุดมีจำนวน 2 เรื่อง คือปัญหาเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตส่งผลให้ผู้ใช้มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในชีวิตจริงน้อยลง และปัญหาเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตก่อให้เกิดการถูกกลั่นแกล้ง (การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม) ที่ค่าเฉลี่ย 2.67 และเมื่อศึกษาโดยภาพรวมของปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน ของหัวหน้างานของศิษย์เก่า พบว่าปัญหาอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ที่มีค่าเฉลี่ย 3.32

ตาราง 4.27 ภาพรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพ และปัญหา การเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว

รายการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)			
	นศ. จปปี 2547 (N=135)	นศ. จปปี 2546 (N=118)	นศ. จปปี 2541-2545 (N=40)	หัวหน้างาน (N=18)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว

1. สภาพก่อนเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	3.93	3.79	-	-
2. สภาพการเรียนของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	4.41	4.50	3.92	4.19
3. สภาพที่คาดหวัง จากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	4.33	4.45	3.94	4.09

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว

1. ปัญหาทั่วไป ของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	3.33	3.52	3.36	3.69
2. ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง	3.21	3.69	3.40	3.58
3. ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน	3.28	3.37	2.97	3.32

จากตาราง 4.27 เมื่อศึกษาภาพรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพ และปัญหา การเรียนวิชา คอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว โดยเก็บข้อมูลจาก นักศึกษาที่จบการศึกษาปีการศึกษา 2541 ถึง ปีการศึกษา 2547 และหัวหน้างานของศิษย์เก่า พบว่า

1. สภาพก่อนเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบในปีการศึกษา 2547 และ ปีการศึกษา 2546 มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพก่อนเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

2. สภาพการเรียนของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบในปีการศึกษา 2547 และ ปีการศึกษา 2546 มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการเรียนของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่จบในปีการศึกษา 2541-2545 และ หัวหน้างาน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการเรียน อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

3. สภาพที่คาดหวัง จากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบในปีการศึกษา 2547 และ ปีการศึกษา 2546 มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่คาดหวัง จากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่จบในปีการศึกษา 2541-2545 และ หัวหน้างาน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่คาดหวัง อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

4. ปัญหาทั่วไป ของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบในปีการศึกษา 2547 และ ปีการศึกษา 2541-2545 มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาทั่วไป ของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่จบในปีการศึกษา 2546 และ หัวหน้างาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาทั่วไป อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

5. ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบในปีการศึกษา 2547 และ ปีการศึกษา 2541-2545 มีระดับความคิดเห็นด้านปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่จบในปีการศึกษา 2546 และหัวหน้างาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาทั่วไป อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

6. ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความคิดเห็น อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

ผลการศึกษาของอาจารย์ผู้สอนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ระหว่างปีการศึกษา 2541-2547

จากการศึกษาข้อมูลของอาจารย์ผู้สอนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว พบว่า

1. สภาพการเรียนรู้/การสอน วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว

1.1 สภาพความพร้อมของผู้สอน พบว่าส่วนใหญ่ผู้สอนมีความพร้อมในการสอน และมีการเตรียมการสอนมาก่อนเสมอ นอกจากนี้ผู้สอนส่วนใหญ่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ และสามารถประยุกต์การใช้งานด้านธุรกิจได้

1.2 สภาพความพร้อมของผู้เรียน โดยภาพรวมพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความตั้งใจในการที่จะศึกษารายวิชาที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี

1.3 สภาพแวดล้อม

1.3.1 สภาพของห้องเรียน พบว่า ห้องที่ใช้ในการเรียนการสอน เป็นทั้งห้องบรรยายทฤษฎี และห้องปฏิบัติการเพื่อฝึกการใช้งาน โดยเป็นห้องเรียนคับแคบไม่เหมาะกับจำนวนนักศึกษา การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ จัดให้นักศึกษานั่งเรียนจำนวน 2-3 คนต่อคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง เครื่องปรับอากาศมีขนาดไม่เหมาะสมกับห้อง หรือจำนวนนักศึกษา สื่อการสอนโดยผู้สอนใช้แผ่นใสประกอบการบรรยายผ่านเครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ (Overhead)

1.3.2 สภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ประกอบรวม และระบบเครือข่าย พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้นักศึกษาปฏิบัติเพื่อฝึกการใช้งาน มีจำนวนน้อย รวมทั้งเครื่องพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอ นอกจากนี้ระบบเครือข่ายไม่สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

1.3.3 สภาพของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทั่วไป และโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับงานโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว โดยส่วนใหญ่พบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์มีการติดตั้งระบบปฏิบัติการ DOS+Microsoft Windows 3.11 Microsoft Windows 95 และ Microsoft Windows 98 ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพและรายละเอียด (สเปค) ของเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นๆ ส่วนโปรแกรมประยุกต์ได้ติดตั้งโปรแกรม Microsoft Office 95 และ Microsoft Office 97 โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (SPSS) การใช้งานอินเทอร์เน็ต อีกทั้งไม่มีโปรแกรมเฉพาะงานด้านการโรงแรม และ/หรือ การท่องเที่ยว

2. ปัญหาการเรียน/การสอน วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว

2.1. ปัญหาของผู้สอน

จากการศึกษาพบว่า ผู้สอนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ขาดความรู้เฉพาะที่เกี่ยวกับงาน โรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว

2.2. ปัญหาของผู้เรียน

ความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ และทักษะการใช้งาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูปของผู้เรียน มีความแตกต่างกัน

2.3. ปัญหาเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

2.3.1 ปัญหาด้านห้องเรียน

การจัดห้องเรียนยังไม่เหมาะสม เช่น การจัดระบบการเดินสายไฟ ระบบเครือข่าย เป็นต้น นอกจากนี้ จำนวนโต๊ะคอมพิวเตอร์ เก้าอี้ และเครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่สัมพันธ์กับจำนวนนักศึกษา เพราะเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานได้ น้อยกว่าจำนวนนักศึกษา อีกทั้งภายในห้องเรียนยังมีทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์อื่นๆ ที่ชำรุด ขาดการซ่อมบำรุง รวมทั้งห้องเรียนคอมพิวเตอร์ยังขาดสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย เช่น เครื่องฉายภาพโปรเจกเตอร์ เครื่องขยายเสียง เป็นต้น

2.3.2 ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ประกอบรวม และระบบเครือข่าย

เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องรุ่นเก่า เครื่องพิมพ์มีจำนวนน้อย หรือไม่มีบริการให้นักศึกษาที่ต้องการพิมพ์งาน นอกจากนี้ระบบเครือข่ายในอดีตที่ผ่านมามีการพัฒนาที่ช้ามาก และระบบเครือข่ายในปัจจุบันยังไม่ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย การให้บริการอินเทอร์เน็ตยังไม่ทั่วถึงทุกจุดเพื่อบริการให้กับครู อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา

2.3.3 ปัญหาเกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์

เนื่องจากคอมพิวเตอร์รุ่นเก่า ชีตความสามารถที่รองรับ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ก็น้อยตามไปด้วย โดยส่งผลต่อการเรียนการสอนทำให้นักศึกษาได้ฝึกใช้งาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์รุ่นเก่า นอกจากนี้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เฉพาะงานด้านการโรงแรม และ/หรือ การท่องเที่ยว ไม่สามารถจัดซื้อเพื่อนำมาใช้ประกอบการเรียนการสอนได้เนื่องจากมีราคาที่สูง โดยผู้สอนบางท่านได้แก้ปัญหาโดยการพานักศึกษาไปดูงานที่บริษัทที่จำหน่ายโปรแกรมด้านการท่องเที่ยว ในรายวิชาที่อาจารย์ผู้สอนท่านนั้นรับผิดชอบ

2.3.4 ปัญหาอื่นๆ

การมอบหมายการสอนรายวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ขาดความชัดเจน ทำให้ไม่มีการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีความรู้เฉพาะด้าน และขาดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการจัดหา จัดซื้อ โปรแกรมเฉพาะงานด้าน โรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว ที่เป็น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่นิยมใช้งานแพร่หลายตามสถานประกอบการต่างๆ

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว

3.1. ด้านรายละเอียด เนื้อหาวิชาตามหลักสูตร

ควรมีการปรับปรุงรายละเอียด และเนื้อหาวิชา ให้เป็นปัจจุบัน อีกทั้งควรจัดให้มีการเรียนภาคปฏิบัติในวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว โดยเน้นให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้กับส่วนงานต่างๆ ของงานด้านโรงแรม และท่องเที่ยว

3.2. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ควรจัดให้มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ที่มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ เพียงพอ กับจำนวนนักศึกษา เพื่อใช้ในการเรียนในเวลาปกติ และสามารถใช้งานนอกเวลาเรียนได้ จัดบรรยากาศให้เป็นห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย สะอาด มีอุปกรณ์ประกอบรวมที่หลากหลาย สามารถใช้งานระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลา และมีการซ่อมบำรุงอย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว

3.3. โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว

ควรจัดให้มีโปรแกรมคอมพิวเตอร์เฉพาะงานด้านโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว ที่หลากหลาย รวมทั้งสามารถฝึกปฏิบัติให้นักศึกษานำไปประกอบอาชีพได้จริง โดยจัดให้มีการจำลองสถานการณ์ในห้องเรียน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2546 และนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2547 ที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว

ตาราง 4.28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2546 และนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2547 ที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว

รายการ	ค่าเฉลี่ย (ปี 2546)	ค่าเฉลี่ย (ปี 2547)	Sig.
1. สภาพก่อนเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	3.7987	3.9315	0.112
2. สภาพการเรียนของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	4.5028	4.4117	0.072
3. สภาพที่คาดหวังจากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	4.4598	4.3304	0.046
4. ปัญหาทั่วไป ของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	3.5229	3.3394	0.065
5. ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง	3.6971	3.2174	0.000
6. ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน	3.3700	3.2899	0.333

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.28 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2546 และนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2547 ที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว พบว่า นักศึกษาที่จบปีการศึกษาดังกล่าว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่คาดหวัง และปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม

และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพก่อนเรียน สภาพการเรียน ปัญหาทั่วไป และปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2546 และนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2541-2545 ที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว

ตาราง 4.29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2546 และนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2541-2545 ที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว

รายการ	ค่าเฉลี่ย (ปี 2546)	ค่าเฉลี่ย (ปี 2541-2545)	Sig.
1. สภาพการเรียนของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	4.5028	3.9250	0.000
2. สภาพที่คาดหวังจากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	4.4598	3.9450	0.000
3. ปัญหาทั่วไป ของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	3.5229	3.3682	0.303
4. ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง	3.6971	3.4083	0.048
5. ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน	3.3700	2.9786	0.001

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.29 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2546 และ นักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2541-2545 ที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว พบว่า นักศึกษาที่จบปีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพการเรียนรู้ สภาพที่คาดหวัง ปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และปัญหาเกี่ยวกับการใช้งาน อินเทอร์เน็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา ทั่วไปของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ไม่แตกต่างกัน

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2547 และนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2541-2545 ที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว

ตาราง 4.30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2547 และนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2541-2545 ที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว

รายการ	ค่าเฉลี่ย (ปี 2547)	ค่าเฉลี่ย (ปี 2541-2545)	Sig.
1. สภาพการเรียนรู้ของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	4.4117	3.9250	0.000
2. สภาพที่คาดหวังจากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	4.3304	3.9450	0.000
3. ปัญหาทั่วไป ของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	3.3394	3.3682	0.823
4. ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง	3.2174	3.4083	0.194
5. ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน	3.2899	2.9786	0.013

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.30 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2547 และ นักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2541-2545 ที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว พบว่า นักศึกษาที่จบปีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพ การเรียน สภาพที่คาดหวัง และปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาทั่วไป และปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์ต่อพ่วง ไม่แตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการเรียนของวิชา คอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว

ตาราง 4.31 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของสภาพการเรียนของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว จำแนกตามประเภทกลุ่มตัวอย่าง

แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Square	Mean Square	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	10.760	3.587	13.251	0.000
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	306	82.823	0.271		
รวม	309	93.582			

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.31 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน มีความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพการเรียนของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ ท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.32 คู่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายการ	นศ.จบปี 2546	นศ.จบปี 2547	นศ.จบปี 2541-2545	ห้วหน้างาน
นศ.จบปี 2546	-	0.0911	0.5778*	0.3059
นศ.จบปี 2547			0.4867*	0.2148
นศ.จบปี 2541-2545				-0.2720
ห้วหน้างาน				-

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.32 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการเรียนรู้ของวิชา คอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ดังกล่าวแล้ว เมื่อนำมา วิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ พบว่า นักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2546 มีความคิดเห็นแตกต่างกับ นักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2541-2545 และ นักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2547 มีความคิดเห็นแตกต่าง กัน นักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2541-2545 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

5. การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่คาดหวัง จากการเรียน วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว

ตาราง 4.33 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของสภาพที่คาดหวัง จากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์ เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว จำแนกตามประเภท กลุ่มตัวอย่าง

แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Square	Mean Square	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	8.852	2.951	10.051	0.000
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	306	89.831	0.294		
รวม	309	98.684			

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.33 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน มีความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพที่คาดหวัง จากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือวิชาคอมพิวเตอร์ เพื่อการท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.34 คู่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายการ	นศ.จบปี 2546	นศ.จบปี 2547	นศ.จบปี 2541-2545	หวั่น้ำงาน
นศ.จบปี 2546	-	0.1295	0.5148*	0.3672
นศ.จบปี 2547			0.3854*	0.2372
นศ.จบปี 2541-2545				-0.1476
หวั่น้ำงาน				-

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.34 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่คาดหวังจากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ดังกล่าวแล้วเมื่อนำมาวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ พบว่า นักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2546 มีความคิดเห็นแตกต่างกับ นักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2541-2545 และ นักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2547 มีความคิดเห็นแตกต่างกัน นักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2541-2545 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

6. การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาทั่วไปของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว

ตาราง 4.35 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัญหาทั่วไปของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว จำแนกตามประเภทกลุ่มตัวอย่าง

แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Square	Mean Square	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	3.471	1.157	2.042	0.108
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	302	171.088	0.567		
รวม	305	174.559			

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.35 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาทั่วไป ของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ไม่แตกต่างกัน

7. การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเรื่องปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ตาราง 4.36 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง
จำแนกตามประเภทกลุ่มตัวอย่าง

แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Square	Mean Square	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	14.619	4.843	7.822	0.000
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	302	188.145	0.623		
รวม	305	202.764			

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.36 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.37 คู่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายการ	นศ.จบปี 2546	นศ.จบปี 2547	นศ.จบปี 2541-2545	หัวหน้างาน
นศ.จบปี 2546	-	0.4797*	0.2888	0.1091
นศ.จบปี 2547			-0.1909	-0.3705
นศ.จบปี 2541-2545				-0.1796
หัวหน้างาน				-

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.37 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเรื่องปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ดังกล่าวแล้ว เมื่อนำมาวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ พบว่า นักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2546 มีความคิดเห็นแตกต่างกับ นักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2547 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

8. การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน

ตาราง 4.38 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน จำแนกตามประเภทกลุ่มตัวอย่าง

แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Square	Mean Square	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	4.630	1.543	3.494	0.016
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	306	135.161	0.442		
รวม	309	139.792			

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.38 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.39 คู่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายการ	นศ.จบปี 2546	นศ.จบปี 2547	นศ.จบปี 2541-2545	หัวหน้างาน
นศ.จบปี 2546	-	0.0800	0.3914*	0.0446
นศ.จบปี 2547			0.3114	-0.0354
นศ.จบปี 2541-2545				-0.3468
หัวหน้างาน				-

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 4.39 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเรื่องปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน ดังกล่าวแล้ว เมื่อนำมาวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ พบว่า นักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2546 มีความคิดเห็นแตกต่างกับนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2541-2545 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาเกี่ยวกับการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาเกี่ยวกับการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว และเพื่อเปรียบเทียบสภาพและปัญหาเกี่ยวกับการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้คือ นักศึกษาแผนกวิชาการโรงแรม และแผนกวิชาการท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2541-2547 (แบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ 1. นักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2547 2. นักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2546 และ 3. นักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2541-2545) หัวหน้างานของนักศึกษาศิษย์เก่า และอาจารย์ผู้สอนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ระหว่างปีการศึกษา 2541-2547 กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มประชากร โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จำนวน 311 คน และอาจารย์ผู้สอน จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามจำนวน 3 ฉบับ โดยที่ฉบับที่ 1 และฉบับที่ 2 สำหรับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระหว่างปี 2541-2547 และหัวหน้างานของนักศึกษาศิษย์เก่า โดยแต่ละฉบับ จะแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการเรียน ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการเรียน และข้อเสนอแนะ ส่วนฉบับที่ 3 คือแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง สำหรับอาจารย์ผู้สอน แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการเรียน ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการเรียน และข้อเสนอแนะ วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับได้ค่า 0.8467 โดยได้รับแบบสอบถามคืนจากนักศึกษาที่จบการศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2541-2547 จำนวนรวม 311 ชุด คิดเป็นจำนวนมากกว่าร้อยละ 80 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม (T-Test) การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่ม (F-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2547

ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-26 ปี โดยมีอายุเฉลี่ยที่ 22.67 ปี ผู้สำเร็จการศึกษาแผนกวิชาการโรงแรม มากกว่านักศึกษาแผนกวิชาการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษามาจากระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows 98 และมีจำนวนใกล้เคียงกับ Microsoft Windows XP ส่วนโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม Microsoft Word Microsoft Excel และ Microsoft PowerPoint ส่วนสถานที่ที่ผู้สำเร็จการศึกษาเคยใช้คอมพิวเตอร์ขณะที่ศึกษาอยู่ คือ ศูนย์เรียนรู้ด้วยตนเอง วิทยบริการ ชั้น 4 และส่วนใหญ่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวใช้งานที่บ้าน

2. นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2546

ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-26 ปี โดยมีอายุเฉลี่ยที่ 23.72 ปี ผู้สำเร็จการศึกษาแผนกวิชาการโรงแรม มากกว่านักศึกษาแผนกวิชาการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษามาจากระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows 98 ส่วนโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม Microsoft Word Microsoft Excel และ Microsoft PowerPoint ส่วนสถานที่ที่ผู้สำเร็จการศึกษาเคยใช้คอมพิวเตอร์ขณะที่ศึกษาอยู่ คือ ศูนย์เรียนรู้ด้วยตนเอง วิทยบริการ ชั้น 4 และส่วนใหญ่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวใช้งานที่บ้าน

3. นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2541-2545

ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 23-29 ปี โดยมีอายุเฉลี่ยที่ 26.45 ปี ผู้สำเร็จการศึกษาแผนกวิชาการโรงแรม เท่ากับนักศึกษาแผนกวิชาการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง/เอกชน และมีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows XP และ Microsoft Windows 98 ส่วนโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม Microsoft Word Microsoft Excel และ Microsoft PowerPoint ทางด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับงานโรงแรม และ/หรือท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ใช้บริการจากเว็บไซต์ด้านโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว

4. หัวหน้างานของนักศึกษาชั้นเก่า

หัวหน้างานของนักศึกษาชั้นเก่า พบว่าเพศชายเท่ากับเพศหญิง มีอายุระหว่าง 27-48 ปี โดยมีอายุเฉลี่ยที่ 36.83 ปี มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนมาก ส่วนโปรแกรมคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับงานโรงแรม และ/หรือท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ใช้บริการจากเว็บไซต์ด้านโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว

5. อาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ผู้สอนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ระหว่างปีการศึกษา 2541-2547 จำนวน 5 คน

ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการเรียนรู้ หรือคุณสมบัติวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว

1. นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2547

จากการศึกษาพบว่า สภาพก่อนเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ซึ่งความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ สามารถส่งผลการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ส่วนสภาพปัจจุบันของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยพบว่าความคิดเห็นเรื่องการจัดเรียนภาคปฏิบัติควรจัดให้นักศึกษา 1 คนต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ส่วนความคิดเห็นในเรื่องสภาพปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือเรื่องความเหมาะสมของหลักสูตรวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ที่อยู่ในเกณฑ์ความคิดเห็นระดับปานกลาง จากนั้นได้ศึกษาสภาพความคาดหวังจากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว พบว่าในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างคาดหวังว่าจะสามารถใช้งานโปรแกรมประยุกต์ Microsoft Office เช่น Word Excel PowerPoint ได้ เป็นอันดับ 1 อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ส่วนความคาดหวังลำดับสุดท้ายที่กลุ่มตัวอย่างคาดหวังคือเรื่องซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานได้ ที่อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

2. นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2546

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า สภาพก่อนเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยความคิดเห็นเรื่องความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ สามารถส่งผลการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ

โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ส่วนสภาพปัจจุบันของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว โดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ซึ่งพบว่าความคิดเห็นเรื่อง การเรียนภาคปฏิบัติควรจัดให้นักศึกษา 1 คนต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง มีอันดับสูงสุด อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ส่วนอันดับสุดท้ายคือเรื่อง ความเหมาะสมของหลักสูตร วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก นอกจากนี้ยังได้ศึกษาสภาพที่คาดหวัง จากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ซึ่งพบว่าความคาดหวังเรื่องการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ Microsoft Office และความสามารถในการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปเฉพาะงานด้านธุรกิจโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว เป็นความคาดหวังอันดับที่ 1 อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ส่วนความคาดหวังลำดับสุดท้ายที่กลุ่มตัวอย่างคาดหวังคือเรื่องการซ่อมบำรุง รักษาคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน ได้ อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

3. นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2541-2545

จากผลการศึกษา พบว่า สภาพการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก เมื่อศึกษารายละเอียดทำให้ทราบว่าการกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น เรื่องการจัดให้มีการเรียนภาคปฏิบัติ ในวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว เป็นอันดับสูงสุด อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ส่วนเรื่องการมีสื่อการสอน (CD-ROM) เรียนรู้ด้วยตนเองที่เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม และ/หรือท่องเที่ยว มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก นอกจากนี้ยังได้ศึกษาสภาพที่คาดหวัง จากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ซึ่งความคาดหวังเรื่องการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ประยุกต์ Microsoft Office อยู่ในความคาดหวังอันดับที่ 1 อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ส่วนเรื่องการซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานได้นั้น มีความคาดหวังอยู่ในอันดับสุดท้าย อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

4. หัวหน้างานของนักศึกษาศิษย์เก่า

จากการศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับคุณสมบัติของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของหัวหน้างานของนักศึกษาศิษย์เก่า พบว่าภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ความคิดเห็นระดับมาก โดยมีความคิดเห็นเรื่อง การเรียนภาคปฏิบัติควรจัดให้นักศึกษา 1 คนต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง มีอันดับสูงสุด อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ส่วนเรื่องการใช้งานให้นักศึกษาได้รับ Account (บัญชีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต) เพื่อใช้งานอินเทอร์เน็ตนอกสถานศึกษาได้

อยู่ในอันดับน้อยที่สุด อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก จากนั้นได้ศึกษาคุณสมบัติที่คาดหวัง เมื่อเรียนวิชา คอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ ระดับมาก ซึ่งมีความคาดหวังเรื่องการใช้งาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประยุกต์ Microsoft Office เป็นความคาดหวังอันดับสูงสุด อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ส่วนความคาดหวังเรื่องการซ่อมบำรุง รักษาคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานได้นั้น อยู่ในอันดับความคาดหวังต่ำสุด อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

5. อาจารย์ผู้สอน

ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง พบว่าอาจารย์ผู้สอนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพการเรียนรู้/การสอน วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ในเรื่องสภาพความพร้อมของผู้สอน ส่วนใหญ่ผู้สอนมีความพร้อมในการสอน มีการเตรียมการสอน แต่ยังขาดความรู้เฉพาะทางที่เกี่ยวกับงานโรงแรม และการท่องเที่ยว ส่วนสภาพความพร้อมของผู้เรียน พบว่าส่วนใหญ่มีความตั้งใจที่จะศึกษาวิชาที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี แต่ผู้เรียนยังมีพื้นฐานความรู้ และทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน ส่วนสภาพแวดล้อมของห้องเรียน อุปกรณ์ และสื่อการเรียนการสอน ที่ผ่านมาพบว่า สภาพห้องเรียนคับแคบ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่พอกับจำนวนนักศึกษา ขาดสื่อการนำเสนอ นอกจากนี้สภาพเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ใช้ในการเรียนการสอน เป็นเครื่องที่ล้าสมัยทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ส่วนระบบเครือข่ายเป็นระบบที่ช้า และขาดความเสถียร อีกทั้งยังขาดโปรแกรมคอมพิวเตอร์เฉพาะงานด้านโรงแรม และท่องเที่ยว ที่จะให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติก่อนจบการศึกษาเพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ

ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว

1. นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2547

จากการศึกษาปัญหาการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว พบว่า ปัญหาทั่วไปในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ปัญหาระดับปานกลาง โดยมีปัญหาอันดับ 1 คือเรื่องห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ส่วนปัญหาอันดับต่ำสุดคือปัญหาเรื่องเทคนิควิธีการสอนของอาจารย์ผู้สอน และปัญหาเรื่องการควบคุมอุณหภูมิในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง จากนั้นได้ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ปัญหาระดับปานกลาง ซึ่งปัญหาอันดับ 1 ได้แก่เรื่องโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนการสอนมีความทันสมัย เมื่อเทียบกับ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่นิยมใช้ในปัจจุบัน ส่วนปัญหาที่อยู่ในอันดับปัญหาลำดับต่ำสุด คือปัญหาเรื่องความ

เหมาะสมของชุดโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับติดตั้งคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการเรียนภาคปฏิบัติโดยทุกรายการ อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังได้ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน ภาพรวมของปัญหาอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง โดยปัญหาอันดับ 1 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก คือปัญหาเรื่องความล่าช้าของการสื่อสาร (การค้นหาและการเชื่อมต่อ) ส่วนปัญหาอันดับต่ำสุด อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง คือปัญหาเรื่องการใช้งานอินเทอร์เน็ตส่งผลให้ผู้ใช้ในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในชีวิตจริงน้อยลง

2. นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2546

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว โดยศึกษาปัญหาทั่วไป พบว่าภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ปัญหาระดับมาก ซึ่งปัญหาอันดับ 1 คือเรื่องห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ส่วนปัญหาอันดับสุดท้ายคือปัญหาเรื่องคุณภาพของอาจารย์ผู้สอน/ผู้ช่วยสอน อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง จากนั้นได้ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ปัญหาระดับมาก พบว่าปัญหาอันดับ 1 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ได้แก่เรื่องโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนมีความทันสมัย เมื่อเทียบกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่นิยมใช้งานในปัจจุบัน ส่วนปัญหาลำดับสุดท้ายอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง คือปัญหาเรื่องคุณภาพของตัวอักษรของเครื่องพิมพ์ นอกจากนี้ยังได้ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน ที่ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ปัญหาระดับปานกลาง ที่มีปัญหาอันดับ 1 อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด คือปัญหาเรื่องความล่าช้าของการสื่อสาร (การค้นหาและเชื่อมต่อ) ส่วนปัญหาอันดับสุดท้าย อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง คือปัญหาเรื่องการใช้งานอินเทอร์เน็ตส่งผลให้ผู้ใช้ในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในชีวิตจริงน้อยลง และปัญหาเรื่องการใช้งานอินเทอร์เน็ตก่อให้เกิดการถูกกลั่นแกล้ง (การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม)

3. นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2541-2545

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาจากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยวของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2541-2545 ด้านปัญหาทั่วไป พบว่าภาพรวมปัญหาอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ที่มีปัญหาอันดับ 1 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก คือเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ต่อจำนวนผู้เรียน ส่วนปัญหาอันดับสุดท้ายอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง คือปัญหาเรื่องการควบคุมอุณหภูมิในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ปัญหาที่เกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ซึ่งพบว่าปัญหาอันดับ 1 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก คือปัญหาเรื่องความพร้อม ความสมบูรณ์ของเครื่อง

คอมพิวเตอร์ในการใช้งาน ส่วนปัญหาอันดับสุดท้าย อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลางคือปัญหาเรื่องคุณภาพตัวอักษรของเครื่องพิมพ์ อีกทั้งยังได้ทำการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน โดยภาพรวมปัญหาอยู่เกณฑ์ระดับปานกลาง โดยมีปัญหาอันดับ 1 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก คือปัญหาเรื่องความล่าช้าของการสื่อสาร (การค้นหาและการเชื่อมต่อ) ส่วนปัญหาอันดับสุดท้ายอยู่ในเกณฑ์ระดับน้อย คือปัญหาเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตก่อให้เกิดการถูกกลั่นวัฒนธรรม (การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม)

4. หัวหน้างานของนักศึกษาศิษย์เก่า

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นหัวหน้างานของนักศึกษาศิษย์เก่า เกี่ยวกับปัญหาการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว โดยปัญหาทั่วไปภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ซึ่งมีปัญหาอันดับ 1 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก คือปัญหาเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อจำนวนผู้เรียน ส่วนปัญหาอันดับสุดท้ายอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลางคือปัญหาเรื่องสื่อการเรียนการสอน จากนั้นได้ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงภาพรวมปัญหาอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ที่มีปัญหาเรื่อง โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเฉพาะงานด้านธุรกิจด้านโรงแรม และท่องเที่ยว เป็นปัญหาอันดับ 1 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ส่วนปัญหาอันดับสุดท้ายคือปัญหาเรื่องคุณภาพตัวอักษรของเครื่องพิมพ์ อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังได้ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ปัญหาระดับปานกลาง ที่มีปัญหาอันดับ 1 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก คือปัญหาเรื่องความล่าช้าของการสื่อสาร (การค้นหาและการเชื่อมต่อ) ส่วนปัญหาอันดับสุดท้ายคือปัญหาเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตส่งผลให้ผู้ได้มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในชีวิตจริงน้อยลง และปัญหาเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตก่อให้เกิดการถูกกลั่นวัฒนธรรม (การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม) อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

5. อาจารย์ผู้สอน

ปัญหาการเรียน / การสอน วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว จากการสัมภาษณ์อาจารย์ที่เคยสอนวิชาดังกล่าว พบว่า ปัญหาในส่วนของคุณภาพอาจารย์ผู้สอนคือ ขาดความรู้เฉพาะเกี่ยวกับงานโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว รวมทั้งขาดโปรแกรมคอมพิวเตอร์เฉพาะที่เกี่ยวกับงานโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว ส่วนปัญหาเรื่องความพร้อมของห้องเรียน พบว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่สัมพันธ์กับจำนวนนักศึกษา ห้องเรียนขาดสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่พบคือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์น้อย ระบบเครือข่ายพัฒนาช้ามาก การให้บริการอินเทอร์เน็ตยังไม่ทั่วถึง นอกจากนี้ยังพบว่าปัญหาด้านนโยบายในจัดผู้สอน ที่ขาดความชัดเจน ทำให้ไม่มีการพัฒนา

บุคลากรเพื่อให้มีความรู้เฉพาะด้าน และขาดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการจัดหา จัดซื้อ โปรแกรมเฉพาะงานด้านการ โรงแรม และ/หรือ ห้องเที่ยว ที่เป็น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่สถานประกอบการนิยมใช้งานกันอยู่ในปัจจุบัน

เปรียบเทียบสภาพและปัญหา การเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว

จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2546 กับนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2547 พบว่า นักศึกษาที่จบปีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่คาดหวัง และปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2546 และนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2541-2545 ที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว พบว่า นักศึกษาที่จบปีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพการเรียน สภาพที่คาดหวัง ปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2547 และนักศึกษาที่จบปีการศึกษา 2541-2545 ที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว พบว่า นักศึกษาที่จบปีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการเรียน สภาพที่คาดหวัง และปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากนั้นทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนของสภาพการเรียน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน อย่างน้อย 1 กลุ่ม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการเรียนของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนของสภาพที่คาดหวัง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน อย่างน้อย 1 กลุ่ม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่คาดหวัง จากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัญหาทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาทั่วไป ของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรม และ/หรือวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน อย่างน้อย 1 กลุ่ม มีความคิดเห็นเรื่องปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน อย่างน้อย 1 กลุ่ม มีความคิดเห็นเรื่องปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาเกี่ยวกับการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ คณะผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. สภาพการเรียนรู้ หรือคุณสมบัติของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว จากการศึกษาพบว่า การมีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ จะส่งผลกระทบต่อ การเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว โดยควรจัดให้มีการเรียนภาคปฏิบัติเพิ่มจากการเรียนเฉพาะภาคทฤษฎีอย่างเดียว เพื่อฝึกทักษะในการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะโปรแกรมประยุกต์ Microsoft Office เช่น Microsoft Word Microsoft Excel Microsoft PowerPoint และโปรแกรมคอมพิวเตอร์เฉพาะงานด้านโรงแรม และท่องเที่ยว ส่วนเรื่องการซ่อมบำรุง รักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานยังเป็นเรื่องที่คาดหวังที่จะได้รับการเรียนเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทม เมาคุณวุฒิ (2540: 247) ที่พบว่า ทักษะที่สำคัญสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาจากสาขาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ ควรมีการศึกษาค้นคว้าให้ทันความก้าวหน้าของเทคโนโลยี การปรับปรุงพัฒนาตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ใฝ่รู้ ตื่นตัวอยู่เสมอในการรับเทคโนโลยีใหม่ ศึกษาเพิ่มเติมและเรียนรู้ด้วยตนเอง นอกจากนั้นควรให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติกับเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดประสบการณ์และนำความรู้ไปประกอบอาชีพในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดาวัลย์ ดุงคะบุรี (2542: บทคัดย่อ) พบว่าครูผู้สอนใช้วิธีการบรรยายประกอบการสาธิตให้นักเรียนฝึกปฏิบัติจริงในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมทั้งการส่งเสริมให้คิดและแก้ปัญหาเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานของ อติศักดิ์ พงษ์กุลผลศักดิ์, ไพบุลย์ เกียรติโกมล และประชุม ดันดีสุขารมย์ (2542: 65-77) กล่าวว่า ปัญหาในการจัดการเรียนการสอนด้านคอมพิวเตอร์ ผู้เรียนมีความรู้พื้นฐานไม่เท่ากัน และจำนวนผู้เรียนมากเกินไป ผู้เรียนส่วนมากใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อ

การพิมพ์งาน รวมทั้งไม่มีความรู้พื้นฐานทางด้านพิมพ์ดีด และคำศัพท์ภาษาอังกฤษ ขนาดแคลนแหล่งความรู้ที่จะศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ตลอดจนไม่มีคอมพิวเตอร์เป็นของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ *วิมวศ แสงนา* (2544: บทคัดย่อ) พบว่า อาจารย์ผู้สอนวิชาคอมพิวเตอร์พื้นฐาน มีปัญหาการจัดการเรียนการสอนวิชาคอมพิวเตอร์พื้นฐานอยู่ในระดับมาก คือ หนังสือและเอกสารประกอบการเรียนที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมมีไม่เพียงพอ ผู้สอนไม่มีความรู้ความเข้าใจด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์รวมทั้งอุปกรณ์อื่นๆ ที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนมีไม่เพียงพอและไม่มีความทันสมัย

2. ปัญหาเกี่ยวกับการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว จากการศึกษาพบปัญหาเรื่องห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และจำนวนคอมพิวเตอร์ต่อจำนวนผู้เรียน เพื่อใช้ในการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ส่วนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ควรเป็นรุ่นที่นิยมใช้งานในปัจจุบัน ทางด้านปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตปัญหาที่พบคือเรื่องความล่าช้าของการสื่อสาร (การค้นหาและเชื่อมต่อ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย *ทยาพร ร่มโพธิ์* (2545: 99) ที่พบว่า ครูผู้สอนและนักศึกษามีความคาดหวังเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ปฏิบัติมีเพียงพอกับจำนวนผู้เรียน เพราะถ้าเครื่องคอมพิวเตอร์มีน้อยเกินไป จะเป็นการถ่วงเวลาการสอนของครู ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพการเรียนการสอนของทั้งครูและนักศึกษาลดลง ซึ่งสอดคล้องกับงานของ *อดิศักดิ์ พงษ์พลผลศักดิ์, ไพบุลย์ เกียรติโกมล และราตรี เอี่ยมประดิษฐ์* (2544: 71) พบว่า ความต้องการสูงสุดของการเรียนการสอนวิชาคอมพิวเตอร์ คือในห้องปฏิบัติการควรมีอัตราส่วนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อนักศึกษา 1 : 1 รองลงไปคือ สนับสนุนอาจารย์ผู้สอนให้มีความรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง ควรปรับหลักสูตรให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี และความต้องการของตลาดแรงงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ *สมบูรณ์ เนียมกล้า* (2537: 10-78) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการจัดการเรียนการสอนได้แก่ ซอฟต์แวร์ที่ใช้สอนไม่เหมาะสมกับเนื้อหาวิชา เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์และห้องปฏิบัติการล่าสมัย และไม่เพียงพอกับจำนวนนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ *สมชาย ชัยสวัสดิ์* (2544: บทคัดย่อ) กล่าวว่า iva นักเรียนที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์มีปัญหาการเรียนคอมพิวเตอร์ คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์ที่ใช้ในการเรียนการสอนไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ *กัลยาณี จิตร์วิริยะ* (2539: บทคัดย่อ) พบว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพของห้องเรียนคอมพิวเตอร์ควรเป็นพื้นที่เรียบทำด้วยกระเบื้องยาง ห้องขนาดกว้าง 8 เมตร ยาว 10 เมตร แยกจุดควบคุมไฟฟ้า เดินสายไฟใต้พื้นห้องหรือผนังห้อง ติดตั้งจุดควบคุมกระแสไฟฟ้าที่มุมห้อง ติดตั้งกุญแจล็อกห้องเรียน เครื่องดับเพลิง อุปกรณ์ป้องกันไฟฟ้าลัดวงจร และสัญญาณเตือนภัย แสงสว่างภายในห้องคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม และ *เชวง สมทรัพย์* (2543: บทคัดย่อ) กล่าวว่า ปัญหาด้านการจัดการเรียนการสอน เช่น ความเพียงพอของสื่อการเรียน

ห้องปฏิบัติการ เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ เจ้าหน้าที่ เนื้อหาวิชา เวลาเรียน ภาคทฤษฎีและปฏิบัติ กิจกรรมการสอน การจัดให้นักศึกษาฝึกปฏิบัตินอกเวลาวิชาการ นอกจากนี้ ชัยณรงค์ เพ็ชรเยี่ยม (2541: 160-170) ระบุว่า ความพร้อมขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องในการ ดำเนินการจัดให้มีอินเทอร์เน็ตและการมีระบบเครือข่ายต้องประกอบด้วยระบบเครือข่าย เครื่อง คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสนับสนุนการใช้ในกิจกรรมการเรียนการสอน

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการสรุปผล และการอภิปรายผลการวิจัยที่ได้นำเสนอไปแล้วนั้น คณะผู้วิจัยมี ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ เพื่อให้ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนของสาขาการโรงแรม และสาขาการท่องเที่ยว คณะศิลป ศาสตร์ ได้นำผลการวิจัยนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ในการพัฒนาการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ ดียิ่งขึ้น และเกิดประโยชน์แก่นักศึกษามากที่สุด ดังนี้

1. หลักสูตรวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ ท่องเที่ยว โดยคณะผู้วิจัยขอเสนอแนะคำอธิบายรายวิชา ดังนี้

วิชา คอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และการท่องเที่ยว ((Computer for Hospitality and Tourism) จำนวน 3 หน่วยกิต ทฤษฎี 2 คาบต่อสัปดาห์ ปฏิบัติ 3 คาบต่อสัปดาห์ ศึกษานอกเวลา 3 คาบต่อสัปดาห์

ศึกษาการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์และการประยุกต์ใช้งาน สำหรับสำนักงาน ด้านเอกสาร การคำนวณ และการนำเสนอ การออกแบบ และสร้างเว็บไซต์ การใช้งาน คอมพิวเตอร์ และการบำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์

ศึกษาการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับงานส่วนหน้า เพื่อการติดต่อเกี่ยวกับการ สำรองห้องพักประเภทต่างๆ การตรวจสอบลักษณะของห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การคิดและ ออกเอกสารค่าบริการต่างๆ การจัดการห้องพักในส่วนของโรงแรม

ศึกษาการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อตรวจสอบเวลาเข้าออกของเที่ยวบิน และการ สำรองที่นั่งสายการบิน ข้อมูลการเดินทางของสายการบินต่างๆ

ปฏิบัติการเพื่อประยุกต์การใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับสำนักงาน ด้านเอกสาร การคำนวณ และการนำเสนอ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรมและท่องเที่ยว การ ออกแบบ และสร้างเว็บไซต์อย่างง่าย รวมทั้งการบำรุงรักษา และแก้ไขปัญหา เครื่องคอมพิวเตอร์ ขึ้นพื้นฐาน

ปฏิบัติการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับงานส่วนหน้า และ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำหรับการสำรองที่นั่งสายการบิน การจำลองสถานการณ์เพื่อฝึกการใช้งาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์

2. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับงานด้านการโรงแรม และท่องเที่ยว เพื่อใช้ในการเรียนการสอนทั้งในเวลา และนอกเวลาเรียนสำหรับนักศึกษา ควรเป็นห้องปรับอากาศที่มีการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สะอาด ปลอดภัย โดยจัดให้มีชุดโต๊ะและเก้าอี้สำหรับใช้งานคอมพิวเตอร์ตามแบบมาตรฐาน มีการออกแบบการเดินสายไฟ และสายสัญญาณต่างๆ เพื่อความปลอดภัยและสะดวกต่อการใช้งาน โดยมีระบบเครือข่ายที่สามารถใช้งานได้ตลอดเวลาทั้งประเภทสาย และแบบไร้สายที่มีระบบรักษาความปลอดภัย ภายในห้องปฏิบัติการจัดให้มีเครื่องฉายโปรเจคเตอร์พร้อมฉากรับภาพที่มีขนาดเหมาะสมกับสภาพห้อง พร้อมเครื่องขยายเสียง

เครื่องคอมพิวเตอร์ ควรเป็นเครื่องที่มีส่วนประกอบต่างๆ ที่เป็นปัจจุบัน และพร้อมใช้งานตลอดเวลา โดยติดตั้งโปรแกรมระบบปฏิบัติการ และ โปรแกรมประยุกต์ที่นิยมใช้งานในปัจจุบัน รวมทั้งจัดให้มีระบบการตรวจสอบและป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ และส่วนที่สำคัญคือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์เฉพาะงานโรงแรมและท่องเที่ยวที่หลากหลาย และเป็นโปรแกรมที่สถานประกอบการนิยมใช้งานในปัจจุบัน นอกจากนี้ควรจัดให้มีเครื่องพิมพ์สำหรับเครือข่ายเพื่อใช้งานร่วมกัน โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ ควรจัดให้มีจำนวนเพียงพอกับจำนวนนักศึกษาเพื่อฝึกปฏิบัติงานจำนวน 1 เครื่องต่อนักศึกษา 1 คน และต่อใช้งานร่วมกับอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

หมายเหตุ ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อดูแล ตรวจสอบ ควบคุมการใช้งานห้องปฏิบัติการและคอมพิวเตอร์ อีกทั้งเพื่อการซ่อมบำรุง และปรับปรุง โปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยและพร้อมใช้งานตลอดเวลา

3. โปรแกรมคอมพิวเตอร์เฉพาะงานด้านโรงแรม และท่องเที่ยว

โปรแกรมคอมพิวเตอร์เฉพาะงานด้านโรงแรม มีทั้งการใช้งานสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ชุดเดียว และระบบเครือข่ายที่มีการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์หลายเครื่องเข้าด้วยกัน ปัจจุบันพบว่าโปรแกรมคอมพิวเตอร์เฉพาะงานด้านโรงแรมมีทั้งแบบที่นิยมใช้งานกันอย่างแพร่หลายในหลายประเทศ เช่น โปรแกรมพีเลลิโอ โปรแกรมเอชไอเอส โปรแกรมพี เอ็ม เอส โปรแกรมสตราท์ไลท์ พรอนท์ ออฟฟิศ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีโปรแกรมที่ผลิตในประเทศไทย เช่น โปรแกรม Hotel Management System ของบริษัท EASYFO จำกัด หรือโปรแกรม Hotel&Resort Management Solution ของบริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด เป็นต้น

โปรแกรมคอมพิวเตอร์เฉพาะงานด้านการท่องเที่ยว เพื่อใช้ในการตรวจสอบเวลาเข้าออกของเที่ยวบินต่างๆ การสำรองที่นั่งสายการบิน ส่วนใหญ่เป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทำงานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อการตรวจสอบข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน โดยสามารถใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสายการบิน หรือโปรแกรมเฉพาะสำหรับที่เป็นตัวแทนจำหน่าย เช่น โปรแกรมอะมาดิอุส โปรแกรมอาบาคัส โปรแกรมกาลิเลโอ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการสรุปผล และการอภิปรายผลการวิจัยที่ได้นำเสนอไปแล้วนั้น คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เพื่องานด้าน โรงแรม และงานด้านท่องเที่ยว สำหรับการเรียนการสอน เพื่อให้งานวิจัยครอบคลุม ทั้งให้เกิดประโยชน์ และมีประสิทธิภาพในการใช้คอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนสูงสุด ดังนี้

1. ควรจัดให้มีการศึกษาวิจัยเพื่อการสำรวจโปรแกรมคอมพิวเตอร์เฉพาะงานด้าน โรงแรม และท่องเที่ยว ที่ใช้งานในปัจจุบันของสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาเป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอน
2. ควรมีการศึกษาวิจัยในเรื่องเดียวกันนี้ ของสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนสาขาการโรงแรม และสาขาการท่องเที่ยว เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานไปในแนวทางเดียวกัน
3. ควรศึกษาวิจัยในเรื่อง ความรู้ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ปัญหาและความต้องการของนักศึกษาที่เรียนวิชาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เฉพาะสาขา

บรรณานุกรม

- กัลยาณี จิตรวิริยะ. 2539. การศึกษาสภาพแวดล้อมทางกายภาพของห้องเรียนคอมพิวเตอร์ใน
โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชน. วิทยานิพนธ์ครู
ศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติพงษ์ พนมวัน ณ อยุธยา. 2530. สภาพความต้องการและปัญหาเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อ
การศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรรชิต มาลัยวงศ์และคณะ. 2544. รายงานสำรวจสถานภาพและความพร้อมในการใช้งาน
คอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตของโรงเรียนมัธยมศึกษาทั่วประเทศ.
กรุงเทพมหานคร: สถาบันเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาแห่งชาติ สกศ.
- กรรชิต มาลัยวงศ์. 2540. “การประยุกต์คอมพิวเตอร์ในหน่วยงานของรัฐเรื่องที่รอการแก้ไข”
ไมโครคอมพิวเตอร์. 142 (พฤษภาคม 2540): 159-163.
- จริเนตร คำนประดิษฐ์. 2542. สภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ในการ
เรียนการสอนของอาจารย์ในสถาบันการศึกษาพยาบาลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์
ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต. สาขาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- จันทนา ตั้งสุวรรณพานิช. 2539. การพัฒนาหลักสูตรคอมพิวเตอร์พื้นฐานระดับประถมศึกษา.
การสัมมนาเรื่องเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อเด็กไทยแนวทางการจัดหลักสูตร, จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย: 12-17.
- เชวง สมทรัพย์. 2543. การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการจัดการเรียนการสอนวิชา
คอมพิวเตอร์ ของวิทยาลัยการอาชีพในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์
ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต. สาขาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ชัยณรงค์ เพ็ชรเยี่ยม. 2541. ศึกษาการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการเรียนการสอนในโรงเรียน
มัธยมศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร
อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต. สาขาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

- ทยาพร ร่มโพธิ์. 2545. การศึกษาสภาพปัจจุบันและความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการเรียนการสอนของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ในวิทยาลัยพัฒนศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต. สาขาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- นิรมล ประทีปประดิติ. 2545. “บทสรุปสำหรับผู้บริหาร”. โครงการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในภาครัฐ. แหล่งที่มา http://www.nitc.go.th/project/upu_thai.html, 14 กรกฎาคม 2548.
- บุญญศักดิ์ โจจงกิจ. 2541. “ประเด็นการศึกษาเพื่อการมีงานทำ”. รายงานการวิจัยประกอบร่างพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2541: 12-13.
- ปทีป เมรุคุณวุฒิ. 2540. แนวทางการพัฒนาหลักสูตรคอมพิวเตอร์ศาสตร์ที่สัมพันธ์กับเกณฑ์ทางสังคมที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ปัญญา เปรมปรีดี. 2532. “อุปสรรคของการใช้คอมพิวเตอร์” คอมพิวเตอร์. 16 (ตุลาคม-พฤศจิกายน 2532): 27-31.
- ผู้จัดการออนไลน์. “ไอเดียกระฉูด!! อัทเกรด “ม.ราชวมงคล” เป็น “MIT” เมืองไทย” แหล่งที่มา <http://www.manager.co.th/QOL/viewNews.asp?NewsID=4641056649088>. 28 ตุลาคม
- พิศมัย ปิโศติการ. ม.ป.ป. การติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ. สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ.
- พรทิภา แก้วบุคดา. “คอมพิวเตอร์สำหรับผู้บริหาร” แหล่งที่มา: <http://www.geocities.com/pontipa001/index12.html>. 14 กรกฎาคม 2548.
- _____. “สารสนเทศส่วนบุคคล ความจำเป็นของการใช้คอมพิวเตอร์” แหล่งที่มา: <http://www.geocities.com/pontipa001/index16.html>. 14 กรกฎาคม 2548.
- พลสันต์ โพธิ์ศรีทอง. “ครูจะปฏิรูปการเรียนการสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางให้สำเร็จได้อย่างไร”. วารสารข้าราชการครู (กุมภาพันธ์-มีนาคม 2542): 10-19.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2548. “หลักการของ KITS” Kasetsart IT Square. แหล่งที่มา: <http://kits.ku.ac.th/index.html>. 18 กรกฎาคม 2548.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. 2548. เกี่ยวกับราชมงคลกรุงเทพ. แหล่งที่มา: <http://www.rmuth.ac.th/special/rmuth.htm>, 14 กรกฎาคม 2548.
- ปิ่น ภู่วรรณ. “การพัฒนาฐานด้านไอทีในองค์กร” แหล่งที่มา: http://web.ku.ac.th/schoolnet/snet1/network/dep_it.htm. 14 กรกฎาคม 2548.

ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 122 ตอนที่ 6ก. หน้า 17-44. 18 มกราคม 2548.

รุ่ง แก้วแดง. 2547. “ภาพอนาคตของครูไทย” ครูของแผ่นดิน. ฉบับปฐมฤกษ์ (16 มกราคม 2547): 57-59.

เรวัตต์ ทองสินว. 2542. ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมตามหลักสูตรวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว: ศึกษาเปรียบเทียบสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถาบันการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวนานาชาติ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ลัดดาวัลย์ ดุจดะบุรี. 2542. ดำรงสภาพการจัดหลักสูตรคอมพิวเตอร์ในโรงเรียนประถมศึกษาเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต. สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

วิมเวศ แสงนา. 2544. ปัญหาการจัดการเรียนการสอนวิชาคอมพิวเตอร์พื้นฐานในโรงเรียนปฏิรูปการศึกษาระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาเทคโนโลยีการศึกษา, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วิสูตร ชูระวงศ์. 2545. สภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอนในสาขาช่างอุตสาหกรรม. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาเทคโนโลยีการศึกษา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. 2539ก. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต วิชาเอกการโรงแรม (หลักสูตร พ.ศ. 2539). ปทุมธานี: สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (อัคราณา)

_____. 2539ข. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต วิชาเอกการท่องเที่ยว (หลักสูตร พ.ศ. 2539). ปทุมธานี: สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (อัคราณา)

_____. 2541ก. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) วิชาเอกการโรงแรม (หลักสูตร พ.ศ. 2541). ปทุมธานี: สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (อัคราณา)

_____. 2541ข. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) วิชาเอกการท่องเที่ยว (หลักสูตร พ.ศ. 2541). ปทุมธานี: สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (อัคราณา)

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ. 2546. รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) ประจำปีการศึกษา 2545. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

สมชาย ชัยสวัสดิ์. 2544. สภาพปัญหาการเรียนการสอนวิชาคอมพิวเตอร์ในสถานศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ของจังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สมบูรณ์ เนียมกล้า. 2537. สภาพการเรียนการสอนวิชาคอมพิวเตอร์ ของระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาช่างอิเล็กทรอนิกส์ ตามความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารอาชีวและเทคนิคศึกษา, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

สายหยุด จำปาทอง. 2532. การจัดการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ครูปริทัศน์.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2542. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิคจำกัด.

_____. 2543. ปฏิรูปการเรียนรู้ ผู้เรียนสำคัญที่สุด. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุรสกลาดพร้าว.

_____. 2545. แผนการศึกษา ศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมแห่งชาติ (พ.ศ. 2545 – 2559) : ฉบับสรุป. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.

สุทธิพร คล้ายเมืองปัก. “บทบาทของครู กับรูปแบบการเรียนการสอนที่เปลี่ยนไป” วารสารวิชาการ (กุมภาพันธ์ 2543) : 26-29.

อดิศักดิ์ พงษ์พลผลศักดิ์, ไพบุญ เกียรติโกล และประชุม ดันติสุขารมย์. 2542, พฤษภาคม-สิงหาคม. “ปัจจัยในการกำหนดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สังกัดวิทยาลัยพัฒนวิชาการ กรมอาชีวศึกษา” วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 22 (2), 65-77.

อดิศักดิ์ พงษ์พลผลศักดิ์, ไพบุญ เกียรติโกล และ ราตรี เอี่ยมประดิษฐ์. 2544. การศึกษาสภาพการเรียนการสอนวิชาคอมพิวเตอร์ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ในวิทยาเขตสังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. ใน การประชุมวิชาการสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (หน้า 71) : มหาวิทยาลัยบูรพา.

อาบาคัส ดิสทริบิวชั่น ซิสเต็มส์(ประเทศไทย) จำกัด. “เกี่ยวกับอาบาคัส” **Abacus Distribution systems (Thailand) Ltd** แหล่งที่มา <http://203.150.225.8/~abacus/t0202/index.php?pgid=index>. 19 กรกฎาคม 2548.

Espinosa. 1990. **Micro facilities in schools**. Colorado, Libraries Unlimited Inc.

ภาคผนวก ก.

รายนามผู้เชี่ยวชาญประเมินเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญประเมินเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พิสิญฐา ศรีเนตร์
 ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 8 หัวหน้าคณะวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
 คุณวุฒิ ค.อ.ม. (บริหารอาชีพและเทคนิคศึกษา) และ กศ.บ. (คหกรรมศาสตร์)
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุญณี เดชทองพงษ์
 ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 8 หัวหน้าแผนกสารสนเทศและวิเทศสัมพันธ์
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
 คุณวุฒิ ก.ค. (เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา), ค.ม. (สถิติการศึกษา) และ
 กศ.บ. (คณิตศาสตร์)
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รุ่งทิวา เสาร์สิงห์
 ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 8 หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
 คุณวุฒิ ค.อ.ม. (เทคโนโลยีเทคนิคศึกษา) และ ก.บ. (คอมพิวเตอร์ศึกษา)
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปิติพร จูปราง
 ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 8 ประจำสาขาวิชาการระบบสารสนเทศ
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
 คุณวุฒิ พบ.ม. (วิทยาการคอมพิวเตอร์) และ วท.บ. (คณิตศาสตร์)
5. ดร.สมพร สุขะ
 ตำแหน่ง อาจารย์ 2 ระดับ 7 ประจำสาขาการถ่ายภาพและภาพยนตร์
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
 คุณวุฒิ กศ.ค. (เทคโนโลยีการศึกษา), กศ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา) และ
 ก.บ. (เทคโนโลยีการศึกษา)

ภาคผนวก ข.

แบบรวบรวมข้อมูลการวิจัย

แบบรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาสภาพและปัญหาเกี่ยวกับการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม
และ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

คำชี้แจง

จุดประสงค์ของแบบรวบรวมข้อมูลนี้ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของท่าน เกี่ยวกับสภาพ
และปัญหาเกี่ยวกับการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ
ท่องเที่ยว ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ
ขอให้ท่านอ่านและตอบตามความเป็นจริง และคำตอบจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ขอความกรุณา
โปรดตอบคำถามทุกข้อ

แบบรวบรวมข้อมูลชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ
วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ
- ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ
วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ
วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

อ.พระภี ศรีสวัสดิ์	หัวหน้าทีมวิจัย
อ.ประทุมพร รังษิวงศ์	ผู้ร่วมวิจัย
อ.เบญจา จันทร	ผู้ร่วมวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ _____ ปี (นับจำนวนปีเต็มจากปีเกิด)
3. แผนกวิชา ☐ 1. แผนกวิชาการโรงแรม ☐ 2. แผนกวิชาการท่องเที่ยว
4. วุฒิก่อนเข้าศึกษา (ก่อนเข้าศึกษา ณ วิทยาเขตเทคโนโลยีการโรงแรม) ☐ 1. มัธยมศึกษาปีที่ 6 ☐ 2. ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ☐ 3. ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ☐ 4. อื่นๆ (ระบุ) _____
5. ระดับคะแนน (เกรด) วิชาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ของท่านได้เกรด _____
6. ท่านมีความรู้โปรแกรมระบบปฏิบัติการใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ☐ 1. Microsoft Windows 98 ☐ 2. Microsoft Windows Me ☐ 3. Microsoft Windows 2000 ☐ 4. Microsoft Windows XP ☐ 5. Linux ☐ 6. อื่นๆ (ระบุ) _____
7. ท่านมีความรู้โปรแกรมสำเร็จรูปโปรแกรมใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ☐ 1. Microsoft Word ☐ 2. Microsoft Excel ☐ 3. Microsoft PowerPoint ☐ 4. Microsoft Access ☐ 5. Office Pladao ☐ 6. อื่นๆ (ระบุ) _____
8. ท่านเคยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในวิทยาเขตฯ ที่ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ☐ 1. ศูนย์การเรียนรู้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง อาคารวิทยบริการ (ห้องสมุด) ชั้น 4 ☐ 2. ศูนย์การเรียนรู้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง อาคาร 36 ชั้น 1 ☐ 3. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ แผนกวิชาการคอมพิวเตอร์ธุรกิจ (สาขาระบบสารสนเทศ) ☐ 4. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ แผนกเทคนิคคอมพิวเตอร์ (สาขาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์) ☐ 5. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ แผนกวิชาคณิตศาสตร์ ☐ 6. อื่น (ระบุ) _____
9. ท่านมีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่บ้านหรือไม่ ☐ 1. มี ☐ 2. ไม่มี

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการเรียนรู้วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

สภาพการเรียนรู้วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สภาพก่อนเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว					
1. ความรู้จากวิชาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น สามารถนำมาใช้เป็นพื้นฐานในวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว					
2. ความรู้และประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์ทั่วไป ที่ท่านเคยศึกษา หรือเรียนรู้ด้วยตนเองนอกห้องเรียน สามารถใช้เป็นพื้นฐานในวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว					
3. การมีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ สามารถส่งผลการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว					
4. จำนวนหน่วยกิต และชั่วโมงเรียนของวิชาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น มีความเหมาะสม					
สภาพปัจจุบันของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว (ปัจจุบันวิชานี้หลักสูตรมี 3 หน่วยกิต โดยแยกเป็น ทฤษฎี 3 คาบ ปฏิบัติ 0 คาบ)					
1. ความเหมาะสมของหลักสูตร วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว					
2. ควรจัดให้มีการเรียนภาคปฏิบัติ ในวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว					
3. ควรจัดให้มีการเรียนโปรแกรมสำเร็จรูปเฉพาะงานด้านธุรกิจ โรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว					

สภาพการเรียนรู้วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. การเรียนภาคปฏิบัติควรจัดให้นักศึกษา 1 คนต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง					
5. จำนวนอาจารย์ที่ดูแลภาคปฏิบัติ ควรจัดให้มีความสอดคล้อง และเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา					
6. ควรจัดให้มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการเรียนการสอน รวมทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเองประจำ คณะวิชาฯ					
7. ห้องเรียนวิชาคอมพิวเตอร์ ควรมีสื่อการสอนที่ทันสมัย เช่น เครื่องฉายโปรเจกเตอร์ (Projector) เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สอน เครื่องเสียง ไมโครโฟน เป็นต้น					
8. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา ควรจัดให้มีโปรแกรมที่หลากหลาย และสามารถใช้ CD-ROM พร้อมชุดหูฟัง เพื่อเรียนรู้ด้วยตนเองได้					
9. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา ควรจัดให้มีระบบป้องกันการแก้ไขข้อมูล และป้องกันไวรัส					
10. สาขาวิชาฯ ควรมีพื้นที่จัดทำ Website เป็นของตนเองเพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการเรียนการสอน					
11. นักศึกษาควรได้รับ Account(บัญชีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต) เพื่อใช้งานอินเทอร์เน็ตนอกสถานศึกษาได้					
12. ควรมีสื่อการสอน (CD-ROM) เรียนรู้ด้วยตนเอง ที่เกี่ยวกับธุรกิจ โรงแรม และ/หรือ ท่องเที่ยว					

สภาพการเรียนรู้วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สภาพที่คาดหวัง จากการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว					
1. ซ่อมบำรุง วิชาคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานได้					
2. ติดตั้ง/ลบ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้					
3. ใช้งาน โปรแกรมระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows รุ่นที่นิยมใช้งานในองค์กรต่างๆ ได้					
4. ใช้งาน โปรแกรมประยุกต์ Microsoft Office เช่น Word, Excel , Power Point ได้					
5. สามารถใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูปเฉพาะงานด้านธุรกิจโรงแรมและ/หรือท่องเที่ยวได้					

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิค กรุงเทพฯ

ปัญหาการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัญหาทั่วไป ของวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว					
1. คุณวุฒิของอาจารย์ผู้สอน / ผู้ช่วยสอน					
2. ประสบการณ์ ด้านการ โรงแรม และการท่องเที่ยว ของอาจารย์ผู้สอน / ผู้ช่วยสอน					
3. สื่อการเรียนการสอน					
4. เทคนิควิธีการสอนของอาจารย์ผู้สอน					
5. หลักสูตรกำหนดให้เรียนเฉพาะภาคทฤษฎีเท่านั้น					
6. ระยะเวลาเรียน (จำนวนคาบ)					
7. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ต่อ จำนวนผู้เรียน					
8. ปริมาณงานที่มอบหมายให้ทำในวิชาเรียน					
9. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ที่ใช้ในการเรียน วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการ โรงแรมและ/หรือ ท่องเที่ยว					
10. การควบคุมอุณหภูมิในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์					
11. การสำรวจความพึงพอใจของผู้เรียน ต่อการใช้งาน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อประเมินผล และ ปรับปรุงแก้ไข					
ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และ อุปกรณ์ต่อพ่วง					
1. คุณลักษณะ (Spec.) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนมีความทันสมัย เมื่อเทียบกับคุณลักษณะ (Spec.) คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในปัจจุบัน (CPU : Celeron, Pentium 4 หรือ คอมพิวเตอร์ ICT)					

ปัญหาการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนมีความทันสมัย เมื่อเทียบกับ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่นิยมใช้งานในปัจจุบัน (Windows XP, Office XP)					
3. ความจุของฮาร์ดดิสก์ (Hard Disk) มีปริมาณเพียงพอต่อการใช้งาน					
4. ความจุของหน่วยความจำ (RAM) มีปริมาณเพียงพอต่อการใช้งาน					
5. ความพร้อม-ความสมบูรณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการใช้งาน (แป้นพิมพ์, เมาส์ ฯลฯ)					
6. การอำนวยความสะดวกในการพิมพ์งานจากเครื่องพิมพ์เพื่อพิมพ์รายงาน-งานที่ได้รับมอบหมาย					
7. คุณภาพตัวอักษรของเครื่องพิมพ์					
8. ความพร้อมในการใช้งานระบบเครือข่าย (LAN)					
9. อุปกรณ์แหล่งจ่ายไฟสำรอง (UPS)					
10. ไวรัสคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์					
11. ความเหมาะสมของชุดโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับติดตั้งคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการเรียนภาคปฏิบัติ					
12. อุปกรณ์สำหรับใช้เสริม เช่น เครื่องเขียนแผ่นซีดีรอม (CD-RW) ช่องเสียบอุปกรณ์แบบ USB เพื่อเพิ่มความสามารถของคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพ					
ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการเรียนการสอน และเพื่อค้นหาข้อมูลนอกเวลาเรียน					
1. ความล่าช้าของการสื่อสาร (การค้นหาและเชื่อมต่อ)					
2. การได้รับอีเมลที่ไม่ต้องการ (junk e-mail)					
3. การได้รับไวรัสทางอินเทอร์เน็ต					

ปัญหาการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. การขโมยข้อมูล หรือ การเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต					
5. ปัญหาทางภาษา (ภาษาอังกฤษ)					
6. การใช้อินเทอร์เน็ตส่งผลให้ผู้ใช้ในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในชีวิตจริงน้อยลง					
7. การใช้อินเทอร์เน็ตก่อให้เกิดการถูกกลั่นแกล้งวัฒนธรรม (การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม)					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิค กรุงเทพฯ

1. ด้านรายละเอียดเนื้อหาวิชาตามหลักสูตร

2. ด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

3. ด้านโปรแกรมสำหรับวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการโรงแรม และ/หรือ วิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยว

4. อื่นๆ

คณะผู้วิจัย

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

เลขที่ 2 ถนนนางลิ้นจี่ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร รหัส 10120

โทรศัพท์ 0-2287-3211 ถึง 25 โทรสาร 0-2286-3596

คณะผู้วิจัย และสัดส่วนที่ทำงานวิจัย (%)

ชื่อ-สกุล	นายพงษ์ภี ศรีสวัสดิ์ Mr.Phongrapee Srisawat prp1612@hotmail.com
E-mail	
รหัสประจำตัวนักวิจัย	48-10-0055
คุณวุฒิ	ค.ม. (เทคโนโลยีอุตสาหกรรม)
ตำแหน่ง	อาจารย์ 2 ระดับ 6 อาจารย์ประจำแผนกวิชาอิเล็กทรอนิกส์
โทรศัพท์	0-2287-3211 ถึง 25 ต่อ 367 และ 0-1341-7082
สัดส่วนที่ทำงานวิจัย	60%

ชื่อ-สกุล	นางประทุมพร รังษีวงศ์ Mrs. Prachoomporn Rangsiwongse pch1267@hotmail.com
E-mail	
รหัสประจำตัวนักวิจัย	48-10-0054
คุณวุฒิ	ศศ.ม. (คหกรรมศาสตร์ศึกษา)
ตำแหน่ง	อาจารย์ 2 ระดับ 7 อาจารย์ประจำแผนกวิชาการ โรงแรม
โทรศัพท์	0-2287-3211 ถึง 25 ต่อ 257 และ 0-9442-4169
สัดส่วนที่ทำงานวิจัย	20%

ชื่อ-สกุล	นางสาวเบญจา จันทร
	Miss Benja Juntun
E-mail	benja_juntun@hotmail.com
รหัสประจำตัวนักวิจัย	48-10-0053
คุณวุฒิ	ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว)
ตำแหน่ง	อาจารย์ 2 ระดับ 7
	หัวหน้าแผนกวิชาการท่องเที่ยว
โทรศัพท์	0-2287-3211 ถึง 25 ต่อ 267,250 และ 0-9316-2869
สัดส่วนที่ทำงานวิจัย	20%