



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่ององค์ประกอบและความพึงพอใจในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS/PC⁺ การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวและสภาพขององค์ประกอบด้านงานบริการของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะถึงสิ่งที่ส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวและสภาพขององค์ประกอบด้านงานบริการของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสอบถามในหัวข้อ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานบริการเทคโนโลยีทางการศึกษา ความรู้ทางเทคโนโลยีทางการศึกษา เวลาปฏิบัติงานตามปกติ สวัสดิการที่ได้รับการเบิกค่าล่วงเวลา เงินสำรองจ่ายเพื่อซื้ออุปกรณ์หรืออะไหล่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน การจัดซื้อเครื่องมือหรืออะไหล่ ระยะเวลาปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยต่อวัน ปริมาณงานที่รับผิดชอบ ความรู้เกี่ยวกับสัดส่วนอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการ แบบฟอร์มการขอใช้บริการต่างๆ การขอใช้บริการแบบกะทันหัน การพูดและมารยาทของผู้ใช้บริการ ระยะทางระหว่างอาคารที่ต้องขนย้ายสัดส่วนอุปกรณ์ ลิฟท์สำหรับการขนย้ายภายในอาคาร รถเข็นสำหรับการขนย้ายการขอใช้รถยนต์ในการขนย้ายเพื่อใช้งานภายนอกสถาบัน ห้องเรียนรวมที่มีสัดส่วนอุปกรณ์หลายชนิดให้เลือกใช้ได้ ห้องปฏิบัติงานเทคโนโลยีทางการศึกษา ประสิทธิภาพด้านความก้าวหน้า และเหตุผลที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ปัจจุบัน โดยแสดงจำนวนและค่าร้อยละ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา
จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	111	62.4
หญิง	67	37.6
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	10	5.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย	20	11.2
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	37	20.8
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	38	21.4
ปริญญาตรี	65	36.5
สูงกว่าปริญญาตรี	8	4.5
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	35	19.7
1 - 2 ปี	66	37.0
3 - 4 ปี	30	16.9
5 - 6 ปี	18	10.1
7 - 8 ปี	8	4.5
9 - 10 ปี	7	3.9
มากกว่า 10 ปี	14	7.9

จากตารางที่ 2 พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 62.4) มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 36.5) และลำดับรองลงมาคือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ร้อยละ 21.4) ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานบริการเทคโนโลยีทางการศึกษา อยู่ในช่วง 1 - 2 ปี (ร้อยละ 37.0)

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษาจำแนกตามที่มาของความรู้ทางเทคโนโลยีทางการศึกษาและเวลาที่ปฏิบัติงาน

สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ที่มาของความรู้ทางเทคโนโลยีทางการศึกษา		
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกเทคโนโลยีทางการศึกษา	46	25.8
เรียนวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษามานาน	28	15.7
ได้รับการอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการศึกษา	11	6.2
ศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองจากหนังสือและเอกสารต่าง ๆ	43	24.2
ไม่มีความรู้ทางเทคโนโลยีทางการศึกษามาก่อน	50	28.1
เวลาที่ปฏิบัติงานโดยปกติ		
08.00 - 16.00 น.	29	16.3
08.30 - 16.30 น.	138	77.5
09.00 - 17.00 น.	8	4.5
09.30 - 17.30 น.	0	0
10.00 - 18.00 น.	1	0.6
อื่นๆ	2	1.1

จากตารางที่ 3 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 28.1) ไม่มีความรู้เทคโนโลยีทางการศึกษามาก่อน และร้อยละ 25.8 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกเทคโนโลยีทางการศึกษาโดยตรง เวลาที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วงเวลา 08.30 - 16.30 น. (ร้อยละ 77.5)

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามสภาพขององค์ประกอบ
ด้านงบประมาณ

องค์ประกอบด้านงบประมาณ	จำนวน	ร้อยละ
สวัสดิการที่ได้รับ		
เพียงพอกับความต้องการ	64	36.0
ไม่เพียงพอกับความต้องการ	112	62.9
อื่นๆ	2	1.1
การเบิกค่าล่วงเวลาในการทำงาน		
สะดวก	98	55.0
มีความยุ่งยาก	79	44.4
อื่นๆ	1	0.6
เงินสำรองจ่ายเพื่อซื้ออุปกรณ์หรืออะไหล่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน		
มีสำรองจ่ายได้ทันที	71	39.9
ไม่มี	107	60.1
การจัดซื้อเครื่องมือหรืออะไหล่ที่จะใช้งาน		
สะดวกรวดเร็ว	29	16.3
ขั้นตอนมาก จึงค่อนข้างช้า	114	64.0
ช้ามาก ต้องรอนาน	35	19.7

จากตารางที่ 4 พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ได้รับสวัสดิการไม่เพียงพอกับความต้องการ (ร้อยละ 62.9) การเบิกค่าล่วงเวลาทำงานทำได้สะดวก (ร้อยละ 55.0) แต่ส่วนใหญ่ ไม่มีเงินสำรองจ่ายเพื่อซื้ออุปกรณ์หรืออะไหล่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 60.1) และพบว่า การจัดซื้ออุปกรณ์เครื่องมือหรืออะไหล่ที่จะใช้งานมีขั้นตอนมากจึงค่อนข้างช้า (ร้อยละ 64.0)

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามสภาพขององค์ประกอบ
ด้านอัตรากำลัง

องค์ประกอบด้านอัตรากำลัง	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาในการทำงานโดยเฉลี่ยต่อวัน		
7 ชั่วโมง	56	31.5
8-10 ชั่วโมง	115	64.6
11-13 ชั่วโมง	7	3.9
ปริมาณงานบริการที่ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษารับผิดชอบ		
มาก	107	60.1
ปานกลาง	64	36.0
น้อย	7	3.9

จากตารางที่ 5 พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ทำงานโดยเฉลี่ยวันละ 8 - 10 ชั่วโมง (ร้อยละ 64.6) และ ปริมาณงานบริการที่ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษารับผิดชอบ ส่วนใหญ่จะมี ปริมาณงานมาก (ร้อยละ 60.1)

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามความเห็นเกี่ยวกับ
สภาพขององค์ประกอบด้านทัศนคติ และการขอใช้บริการ

องค์ประกอบด้านทัศนคติและการขอใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ความรู้เกี่ยวกับการใช้สิทธิทัศนูปกรณ์ของผู้ใช้บริการโดยรวม		
มีความรู้อย่างดี	15	8.5
มีความรู้ปานกลาง	130	73.0
ไม่มีความรู้	33	18.5
แบบฟอร์มการขอใช้บริการต่างๆ		
มีหลายแบบ ตามลักษณะงานบริการที่ขอ	145	81.5
มีแบบเดียว ใช้รวมงานบริการทั้งหมด	27	15.2
ไม่มีแบบฟอร์ม	6	3.3
การขอใช้บริการแบบกะทันหัน		
มีบ่อยครั้ง	149	83.7
มีนานๆครั้ง	25	14.0
ไม่มีเลย	4	2.3
การพูดและมารยาทของผู้ใช้บริการโดยรวม		
สุภาพและให้เกียรติ	34	19.1
สุภาพและให้เกียรติปานกลาง	129	72.5
ไม่สุภาพและไม่ให้เกียรติ	15	8.4

จากตารางที่ 6 พบว่าส่วนใหญ่ผู้ขอใช้บริการมีความรู้เกี่ยวกับการใช้สิทธิทัศนูปกรณ์ปานกลาง (ร้อยละ 73.0) ในการขอใช้บริการต่างๆ ส่วนใหญ่จะมีแบบฟอร์มการขอใช้บริการหลายแบบ ตามลักษณะงานบริการที่ขอ (ร้อยละ 81.5) การขอใช้บริการแบบกะทันหันมีบ่อยครั้ง (ร้อยละ 83.7) และการพูดและมารยาทของผู้ใช้บริการโดยรวม มีความสุภาพและให้เกียรติปานกลาง (ร้อยละ 72.5)

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพขององค์ประกอบด้านการขนส่ง

องค์ประกอบด้านการขนส่ง	จำนวน	ร้อยละ
ระยะทางระหว่างอาคาร ที่ต้องขนย้ายวัสดุทัศนูปกรณ์		
ระยะใกล้ๆ การขนส่งเคลื่อนสะดวก	69	38.7
ระยะห่างมากการขนส่งเคลื่อนย้ายลำบากและเสียเวลา	108	60.7
อื่นๆ	1	0.6
ลิฟท์เฉพาะสำหรับการขนย้ายภายในอาคาร		
มี	89	50.0
ไม่มี	89	50.0
รถเข็นสำหรับการขนย้าย		
มีเพียงพอ ใช้งานได้ทันที	72	40.4
มีน้อย ต้องรอคิวใช้งาน	77	43.3
ไม่มีเลย	29	16.3
การขอใช้รถของมหาวิทยาลัยสำหรับการขนย้ายเพื่อใช้งานนอกมหาวิทยาลัย		
มีพร้อม ขอใช้ได้ทันที	48	27.0
มีน้อย ต้องรอคิว	118	66.2
ไม่มีเลย	11	6.2
อื่นๆ	1	0.6

จากตารางที่ 7 พบว่าส่วนใหญ่ระยะทางระหว่างอาคารที่ต้องขนย้ายวัสดุทัศนูปกรณ์จะมีระยะทางห่างมากขนย้ายลำบากและเสียเวลามาก สำหรับลิฟท์ขนย้ายภายในอาคารมีจำนวนปานกลาง (ร้อยละ 50) รถเข็นสำหรับขนย้ายส่วนใหญ่มีจำนวนน้อย ต้องรอคิวใช้งาน (ร้อยละ 43.3) ส่วนรถยนต์ของมหาวิทยาลัยสำหรับการขนย้ายไปใช้งานนอกมหาวิทยาลัยมีน้อย ต้องรอคิว (ร้อยละ 66.3)

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพขององค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม

องค์ประกอบด้านการขนส่ง	จำนวน	ร้อยละ
ห้องเรียนรวมที่มีโสตทัศนอุปกรณ์หลายชนิดให้เลือกใช้ได้		
มีหลายห้อง พร้อมใช้งานได้ทันที	58	32.6
มีน้อย ต้องขอจองใช้ห้อง	107	60.1
ไม่มีเลย	13	7.3
ห้องปฏิบัติงานเทคโนโลยีทางการศึกษา ภายในศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา		
มีห้องทำงานเฉพาะ แบ่งสัดส่วนแต่ละงานชัดเจน	119	66.9
ทุกงานอยู่รวมกัน ไม่กั้นห้องหรือแบ่งสัดส่วน	50	28.1
ยังไม่มีห้องทำงาน	9	5.1

จากตารางที่ 8 พบว่าห้องเรียนรวมที่มีโสตทัศนอุปกรณ์หลายชนิดให้เลือกใช้ได้ ส่วนใหญ่จะมีน้อย จะใช้ต้องขอจองใช้ห้อง (ร้อยละ 60.1) ส่วนห้องปฏิบัติงานเทคโนโลยีทางการศึกษา ภายในศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาส่วนใหญ่ มีห้องทำงานเฉพาะ แบ่งสัดส่วนแต่ละงานชัดเจน (ร้อยละ 66.9)

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของเจ้าหน้าที่จำแนกตามสภาพขององค์กรประกอบ
ด้านสถานภาพวิชาชีพ

สถานภาพวิชาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน 2 ชั้น	56	31.5
ได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่	18	10.1
เข้ารับการอบรม / ดุงานในประเทศ	23	12.9
เข้ารับการอบรม / ดุงานต่างประเทศ	0	0
ดำรงตำแหน่งหน้าที่พิเศษในหน่วยงาน	2	1.1
ได้รับการมอบหมายงานพิเศษจากผู้บังคับบัญชา	79	44.4

จากตารางที่ 9 พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างจะได้รับการมอบหมายงานพิเศษจากผู้บังคับบัญชา (ร้อยละ 44.4) ลำดับต่อมาคือ การได้รับเงินเดือน 2 ชั้น (ร้อยละ 31.5) และการเข้ารับการอบรมดูงานภายในประเทศ (ร้อยละ 12.9)

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความเห็นของเจ้าหน้าที่ในการเลือกปฏิบัติงาน
ในหน้าที่ปัจจุบัน

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เป็นงานที่น่าสนใจ	17	9.6
เป็นงานที่ทำท่าย	10	5.6
มีความกดดันทางด้านนี้	33	18.5
มีความภูมิใจในงานนี้	18	10.1
เป็นงานที่แปลกใหม่	2	1.1
มีโอกาask้าวหน้าสูงขึ้น	2	1.1
ได้รับการแต่งตั้งให้ทำงานนี้	27	15.2
ต้องการเพิ่มพูนประสบการณ์	22	12.4
ตรงกับสาขาที่เรียนมา	32	18.0
ได้รับค่าตอบแทนสูง	2	1.1
เป็นอาชีพที่มีความมั่นคง	13	7.3

ตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกการปฏิบัติงานอยู่ในหน้าที่ปัจจุบัน
เนื่องจาก มีความกดดันทางด้านนี้ (ร้อยละ18.5) และ เนื่องจากตรงกับสาขาที่เรียนมา (ร้อยละ
18.0) เป็นลำดับถัดมา

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำแนกตามประเด็นย่อย 20 ประเด็น

ลำดับที่	ประเด็น	\bar{x}	S.D.	แปลความหมาย
1.	ความสามารถในการทำงาน	3.62	0.84	มาก
2.	ความสำเร็จในการทำงาน	3.62	0.67	มาก
3.	กิจกรรมในระหว่างการทำงาน	3.60	0.65	มาก
4.	ความก้าวหน้าในการทำงาน	2.78	0.89	ปานกลาง
5.	ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนงานของตน	3.06	0.78	ปานกลาง
6.	นโยบายและการปฏิบัติงาน	3.28	0.78	ปานกลาง
7.	ค่าตอบแทน	3.05	0.72	ปานกลาง
8.	เพื่อนร่วมงาน	3.81	0.72	มาก
9.	ความคิดริเริ่ม	3.40	0.81	ปานกลาง
10.	ความมีอิสระในการทำงาน	3.29	0.73	ปานกลาง
11.	คุณธรรมในการทำงาน	3.48	0.76	ปานกลาง
12.	การยอมรับนับถือ	3.39	0.66	ปานกลาง
13.	ความรับผิดชอบในการทำงาน	3.47	0.65	ปานกลาง
14.	ความมั่นคงในการทำงาน	3.47	0.72	ปานกลาง
15.	การบริการสังคม	3.35	0.77	ปานกลาง
16.	สถานภาพทางสังคม	3.42	0.71	ปานกลาง
17.	ความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.19	0.99	ปานกลาง
18.	ความสามารถของผู้บังคับบัญชา	3.26	0.86	ปานกลาง
19.	งานที่ได้รับมอบหมาย	3.42	0.57	ปานกลาง
20.	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.33	0.78	ปานกลาง
	รวม	3.37	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่าเมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นย่อยพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจมาก 4 ประเด็นส่วนที่เหลือจำนวน 16 ประเด็นพึงพอใจปานกลาง

ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ เพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 3.81$) รองลงมาคือ ความสามารถในการทำงาน ($\bar{x} = 3.62$) และ ความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{x} = 3.62$) ส่วนประเด็นที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{x} = 2.78$)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะถึงสิ่งที่ส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานโดยการแจกแจงความถี่

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่เสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความเห็นว่า การมีเพื่อนร่วมงานที่ดีมีความรับผิดชอบงานเป็นที่งานบริการที่ดี (N=23) สวัสดิการที่ดี (N=20) สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานดี (N=15) หัวหน้าศูนย์มีความรู้และบริหารงานได้ดี (N=11) การส่งเสริมสนับสนุนเจ้าหน้าที่ (N=10) ค่าตอบแทนเป็นที่น่าพอใจ(N=8) เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ทันสมัยใช้งานได้ดี(N=7) การให้เกียรติกับเจ้าหน้าที่ (N=4) ค่าชมเชย(N=4) การประชาสัมพันธ์งานของหน่วย (N=3) เจ้าหน้าที่รักษานบริการ(N=2) ผู้บริหารรับรู้การทำงาน (N=2) ความมีอิสระในการทำงาน (N=2) รูปแบบการบริหารงานที่ดี (N=2)

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน มีความเห็นว่าระบบงานที่ขั้นตอนมากทำให้ล่าช้า (N=16) สถานที่คับแคบสภาพแวดล้อมไม่ดี (N=12) สวัสดิการน้อย(N=10) หัวหน้าศูนย์ทำงานไม่เป็นบริหารไม่ดี (N=7) ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของหน่วย (N=7) เงินเดือนต่ำ (N=6) การประสานงานในหน่วยงานไม่คล่องตัว (N=5) จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ (N=5) การแบ่งพรรคแบ่งพวก (N=5) การถูกตำหนิ (N=4) ขาดขวัญและกำลังใจ (N=4) ผู้ใช้บริการเอาแต่ใจ (N=4) การขาดความเคารพต่อกัน (N=4) สิ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้

นอกจากนั้นยังมีคำแนะนำอื่นๆที่เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษามีความต้องการ คือ การได้รับการส่งเสริมด้านความรู้ในการทำงาน การฝึกอบรม การจัดประชุมในหน่วยงานเป็นประจำ การปรับวุฒิการศึกษา หัวหน้าศูนย์ควรมีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา และความมีเหตุผลของผู้บังคับบัญชา การใช้คำพูดที่สุภาพ