



### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ผลิตผลของสถาบันอุดมศึกษา มีบทบาทอย่างสำคัญต่อการพัฒนาประเทศมากเพียงใด การจัดการศึกษาในระดับนี้ย่อมมีความจำเป็นที่ต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพของผลิตผลมากขึ้นเท่านั้น ประสิทธิภาพการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ หลายประการ กล่าวคือ 1) ความมุ่งหมาย 2) ปรัชญา 3) หลักสูตร 4) กระบวนการเรียนการสอน 5) การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยี มาช่วยปรับปรุงกระบวนการเรียนรู้ และ 6) การวัดและประเมินผล ความก้าวหน้าของนิสิตนักศึกษา (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2520)

จากปัจจัยดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ชัดเจนว่า การจัดการศึกษายึดเพียง 2 มิติ อันได้แก่ งานทางด้านการบริหารและงานวิชาการทั้งนี้ จำเป็นต้องมีมิติที่ 3 ทางการศึกษา เข้ามาช่วยสนับสนุน งานทั้งสองด้านนั้นด้วย จึงจะช่วยให้งานทั้งระบบเกิดผลสมบูรณ์อย่างแท้จริง และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มิติที่ 3 ทางการศึกษานี้ก็คือ "เทคโนโลยีทางการศึกษา" ซึ่งหมายถึงการนำวัสดุอุปกรณ์และวิธีการมาใช้อย่างมีระบบ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2523)

เทคโนโลยีการศึกษาเป็นศาสตร์ที่ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาวิธีการของการศึกษา สามารถประยุกต์ใช้ได้กับการศึกษาทุกสาขาวิชา เพื่อให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีผลทำให้การศึกษานั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ (คณะกรรมการจัดนิทรรศการการแพทย์กรุงรัตนโกสินทร์เนื่องในการสมโภชน์กรุงรัตนโกสินทร์ครบ 200 ปี, 2525) การใช้เทคโนโลยีทางการศึกษาในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยมุ่งให้อาจารย์หรือผู้สอนได้ใช้เครื่องมือและสิ่งต่างๆ อย่างมีระบบ และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีอิสระในการเรียน ตามความถนัดของตนเอง (ไชยยศ เรืองสุวรรณ, 2526)

เทคโนโลยีการศึกษาในฐานะ "ศาสตร์แห่งวิธีการทางการศึกษา" พัฒนามาจากแนวคิดทางวิทยาศาสตร์กายภาพ ซึ่งเป็นการประยุกต์ผลิตผลทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้ในการศึกษาและการเรียนการสอน และรู้จักกันดีในฐานะ "สโตนศึกษา" ภายหลังได้พัฒนาการมาเป็นการนำหลักการทางพฤติกรรมศาสตร์ (จิตวิทยาสังคมวิทยา, มนุษยวิทยา

และการสื่อสาร ฯลฯ) ผสมผสานกับผลิตผลทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทางการศึกษาอย่างเหมาะสม โดยมีการกำหนดขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียนอย่างเด่นชัดด้วยการวิเคราะห์ปัญหา ความต้องการ และ ทรัพยากรที่มีอยู่ กำหนดจุดมุ่งหมาย วางแผน และจัดการสภาพแวดล้อมการเรียนการสอน เลือกและกำหนดกลวิธีการสอน เลือกและผลิตสื่อการเรียนการสอน ดำเนินการและจัดการเรียนการสอน และประเมินผลการเรียนการสอน (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2532)

สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยส่วนมาก ต่างตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญของบทบาทเทคโนโลยีทางการศึกษา ในอันที่จะช่วยปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงจัดตั้งศูนย์บริการสื่อ และเทคโนโลยีทางการศึกษาขึ้นในสถาบันของตน เพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางให้บริการทางวิชาการ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และวิธีการต่างๆ โดยทั่วไปมักเรียกชื่อแตกต่างกันเช่น ศูนย์บริการทางวิชาการ ศูนย์วัสดุการศึกษา ศูนย์สื่อการศึกษา ศูนย์โสตทัศนศึกษา ศูนย์วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น (มนัส บุญประกอบ, 2522) การจะใช้ชื่อใดย่อมขึ้นกับแนวคิดและองค์ประกอบของหน่วยงานนั้น ๆ แม้จะเรียกชื่อต่างกันแต่ต่างก็ทำหน้าที่เช่นเดียวกัน นั่นก็คือการให้บริการด้านสื่อการศึกษา ในด้านการใช้ การให้ยืม การผลิต และการเผยแพร่ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา แต่ในหน่วยงานเหล่านี้ของสถาบันอุดมศึกษา นอกจากจะบริการสื่อแล้ว ยังทำหน้าที่ในด้านโสตทัศนศึกษา วิทยุศึกษา ห้องปฏิบัติการทางภาษา ห้องปฏิบัติการการเรียนด้วยตนเองและอื่นๆ (ไชยยศ เรืองสุวรรณ, 2526)

ศูนย์บริการสื่อและเทคโนโลยีทางการศึกษา ในวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษามีบทบาทมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากปัญหาเรื่องจำนวนผู้เรียนเพิ่มมากขึ้น ความมุ่งหมายทางการศึกษาและหลักสูตรวิชาที่มีหลายแขนงมากขึ้น (ไชยยศ เรืองสุวรรณ, 2526) แต่ละสาขาจะมีแนวทางของตนเอง มีระบบและแนวทางเฉพาะ การให้บริการต้องตอบสนองความแตกต่างเหล่านี้ได้

สำหรับหน่วยบริการทางสื่อการเรียนการสอนในระดับมหาวิทยาลัยนับได้ว่าเป็นมีความสำคัญและมีความจำเป็นในการให้บริการทางสื่อการสอน จากผลการวิจัยดังเช่น บุญแก้ว ควรหาเวช (2520) พบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทั้ง 8 วิทยาเขต ต้องการให้ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา จัดเจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกในการใช้สื่อการสอนบางชนิด และจัดทำคู่มือแหล่งวัสดุได้เปล่าทั้งภายในและนอกมหาวิทยาลัย ร.อ.ระนอง เจริญศักดิ์ (2527) พบว่า ครูอาจารย์โรงเรียนทหารสัญญาบัตรชั้นต้น ต้องการบริการสื่อการสอนในเรื่อง

ความสะดวกในการบริการให้ยืมสื่อการสอน เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือในการใช้สื่อการสอน สถาพร ทัศนวงศ์ (2528) และชูชาติ แสงประทีปทอง (2530) พบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และอาจารย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต้องการบริการสื่อการสอนในการผลิตสื่อ การสอนบางอย่างตามต้องการ ห้องสำหรับผลิตสื่อการสอนพร้อมวัสดุที่จะอำนวยความสะดวก ต่อการบริการ ความสะดวกในการให้ยืมสื่อการสอน คู่มือแหล่งวัสดุให้เปล่าและสื่อการสอนทั้ง ภายในและนอกมหาวิทยาลัย

การให้บริการต่างๆของศูนย์สื่อการศึกษาหากมีการวางแผน และมีการสำรวจเกี่ยวกับ การให้บริการของศูนย์สื่อการสอนในด้านต่างๆ แล้ว จะใช้เป็นแนวทางในการการแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการ ก็จะทำให้เกิดความสะดวก ลดปัญหาในการใช้สื่อ การสื่อสารระหว่างผู้ใช้ และผู้ให้บริการ อันจะทำให้การเรียนการสอนเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ในด้านบทบาทและหน้าที่ของศูนย์วิทยบริการได้มีผู้ให้ความคิดเห็นไว้ต่างๆ กันดังนี้

สุวิมล วัชรภักย์ (2524) ได้กล่าวสรุปถึงงานบริการสื่อการศึกษาของหน่วย บริการสื่อการศึกษาหรือศูนย์วิทยบริการ แบ่งได้ 3 ประการคือ

1. จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์
2. จัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ที่ได้ซื้อและผลิตขึ้นอย่างมีระบบ
3. ให้บริการ อาจแบ่งได้เป็น 3 ประการ คือ ให้บริการผลิตวัสดุ ให้ บริการ การใช้อุปกรณ์ และ ให้บริการแนะนำการใช้วัสดุอุปกรณ์

จุฑารัตน์ แพส (2526) กล่าวถึงงานของศูนย์วิทยบริการ แยกตามประเภทของ บริการโดยแยกออกเป็นบริการหลัก 3 บริการ คือ บริการทางด้านเทคนิค (Technical Services) บริการผู้ใช้ (Public Services) บริการสื่อการสอน (Media Services)

คิฟเฟอร์ (Kieffer, 1965) ได้กล่าวถึงศูนย์วิทยบริการ โดยทั่วไปมีหน้าที่หลัก 5 ประการ คือ

1. ให้ข้อสนเทศ (Informing)
2. ให้การศึกษาและฝึกอบรม (Educating and Training)
3. บริการจัดหา (Supplying)
4. การผลิต (Production)
5. การช่วยเหลือ (Assisting)



ฮามิรัส (Hamerus, 1970) กล่าถึงงานทางเทคโนโลยีการศึกษาของหน่วยบริการสื่อหรือศูนย์วิทยบริการ คือ

1. การวิจัย และพัฒนา (Research and Development)
2. การประเมินผล (Evaluation)
3. การออกแบบ (Design)
4. การผลิต (Production)
5. การใช้บริการ (Logistic)
6. การใช้สื่อ (Utilization)

มิลเลอร์ (Miller, 1973) กล่าวถึงบทบาทและหน้าที่ของศูนย์วัสดุสื่อการสอนหรือศูนย์วิทยบริการคือ เป็นหน่วยงานที่ช่วยให้ครูและนักเรียนสามารถใช้สื่อการสอนอย่างมีประสิทธิภาพโดยจะสัมพันธ์กับการขยายตัวของวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มีการรวมการให้บริการห้องสมุดและสไลด์ทัศนวัสดุเข้าด้วยกัน

วนิดา จึงประสิทธิ์ (2532) ได้กล่าวถึงงานบริการและกิจกรรมของศูนย์บริการสื่อการสอนว่า ศูนย์บริการสื่อการสอน มีหน้าที่หลักในการบริการและที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ตลอดจนกิจกรรมทางวิชาการ 6 อย่างคือ

1. การจัดหา สื่อการสอน เพื่อบริการ
2. การบริการสื่อการสอน
3. การบำรุงรักษาสื่อการสอน
4. การประชาสัมพันธ์
5. การจัดกิจกรรมทางวิชาการ เช่น การฝึกอบรมครูประจำการ การวิจัย การจัดนิทรรศการ ฯลฯ
6. การประเมินผล

การให้บริการด้านเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษามีลักษณะสำคัญที่แตกต่างไปจากการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือมัธยมศึกษาหลายประการ กล่าวคือ (ไพฑูรย์ สินลารัตน์, 2525)

1. เป็นการเรียนการสอนที่มีความลึกซึ้ง เพราะเป็นการเรียนการสอนที่มีพื้นฐานจากการวิจัยหาความรู้ใหม่ เป็นการนำความรู้ใหม่มาสอน หรือเป็นการประเมินความรู้เก่า

เนื้อหา ความรู้ใหม่จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น ในขณะที่ความรู้เก่าก็ควรได้รับการวิเคราะห์ให้ชัดเจนขึ้น

2. การเรียนการสอนมีลักษณะเฉพาะในแต่ละสาขาวิชา การเรียนการสอนในสาขาเฉพาะศาสตร์ย่อมสอดคล้องกับอาชีพที่รับผิดชอบต่อชีวิตของคน ในแต่ละสาขาแต่ละวิชาชีพย่อมมีเป้าประสงค์ของตนเป็นหลัก

3. มีการคำนึงถึงคุณภาพและการนำไปใช้สูง เพราะผู้เรียนเป็นบุคคลที่มีความพร้อมมีวุฒิภาวะสูง เมื่อจบแล้วจะต้องออกไปทำงาน ใช้ความรู้ทันที จึงจำเป็นต้องจัดและดำเนินการสอนที่มีคุณภาพ ในขณะที่เดียวกันก็นำไปใช้ได้ด้วยพร้อมกันไป

4. การจัดการเรียนการสอนมีลักษณะที่สนองความแตกต่างระหว่างบุคคล เพราะผู้เรียนแต่ละคนต่างก็มีความสนใจ มีความถนัดเฉพาะตัว เมื่อจบออกไปแล้วต่างก็จะมีแนวทางในการดำเนินชีวิตและแนวทางในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป การจัดการเรียนการสอนจึงต้องคำนึงถึงแตกต่างระหว่างบุคคลให้มาก

5. เป็นการพัฒนาคนให้เติบโตและเต็มความสามารถ เพราะการศึกษาระดับนี้เป็นระดับสุดท้ายที่จัดอย่างเป็นทางการให้แก่ผู้เรียน จึงควรที่จะสนับสนุนอย่างเต็มที่ให้ผู้เรียนได้พัฒนาศักยภาพของเขาอย่างไม่จำกัด

โดยเหตุที่การเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษามีลักษณะสำคัญดังกล่าวข้างต้น ดังนั้นบริการด้านเทคโนโลยีการศึกษาจะมีส่วนช่วยพัฒนาการสอนในระดับอุดมศึกษาได้ดังนี้ (ไพฑูริย์ สินลารัตน์, 2525)

1. การให้บริการควรจะเริ่มต้นจากการสร้างความรู้และความเข้าใจให้แก่ทั้งผู้สอนและผู้เรียนได้รู้จักว่าการเรียนการสอนมีระบบและกระบวนการอย่างไร จุดเริ่มต้นของการสอนอยู่ที่ใดและจะไปจบที่ใด การเรียนรู้ระบบจะทำให้มีแนวคิดที่จะปรับปรุงและพัฒนาได้ชัดเจนขึ้น

2. การแนะนำและสาธิตบริการ วัสดุ และอุปกรณ์ต่างๆ เพราะผู้สอนในระดับอุดมศึกษาส่วนมากไม่คุ้นเคยกับบริการวัสดุและอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีการศึกษาเท่าที่ควร เนื่องจากได้เรียนรู้เฉพาะสาขาของตนไม่มีพื้นฐานความรู้ด้านการเรียนการสอน จะคุ้นเคยอยู่กับเฉพาะสิ่งที่ตัวเองได้เคยเห็นและได้เคยเรียนมาเท่านั้น การแนะนำและสาธิตจึงจำเป็น และควรแนะนำหรือสร้างในลักษณะอ้อมคือในโอกาสและจังหวะต่างๆ ในการประชุมต่างๆ เพราะธรรมชาติของอาจารย์ในระดับอุดมศึกษามักไม่ค่อยจะสนใจอุปกรณ์ต่าง ๆ ทางการศึกษาอยู่แล้ว

3. บริการและอุปกรณ์ต่าง ๆ ควรพยายามทำให้ง่ายต่อการใช้ เพราะผู้สอนโดยทั่วไปมีและให้เวลาไม่มากนักกับการสอนหรือการถ่ายทอดความรู้ แต่ให้เวลามากกับการหาความรู้ ดังนั้นอาจารย์ส่วนใหญ่จะไม่มีเวลาอดทนต่อการที่จะต้องไปเรียนรู้วิธีการใช้หรือการปฏิบัติ

เกี่ยวกับเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดความรู้ แต่จะพอใจกับเครื่องมือในการหาความรู้

4. บริการและอุปกรณ์ต่างๆ ด้านเทคโนโลยีการศึกษาควรสนองความลึกซึ้งของแต่ละสาขาได้ เพราะแต่ละสาขาจะมีแนวทางของตนเอง มีระบบและแนวทางเฉพาะ การให้บริการต้องสนองความแตกต่างเหล่านี้ได้ นักเทคโนโลยีการศึกษาต้องติดตามความก้าวหน้าในแต่ละสาขาแล้วหาทางนำเทคโนโลยีการศึกษาหรือบริการ วัสดุ และอุปกรณ์ให้สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของสาขาได้

5. การให้บริการจะต้องเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัว อาจารย์ในสถาบันศึกษาส่วนใหญ่แล้วไม่คุ้นเคยและไม่ปรับตัวต่อระเบียบและกฎเกณฑ์ต่างๆ มากนัก เพราะเป็นลักษณะที่จะไปขัดขวางต่อความคิดที่ก้าวหน้าเป็นอิสระและมีความสร้างสรรค์ จึงไม่นิยมและไม่ชอบที่จะทำงานในลักษณะที่เป็นพิธีการสูง ควรให้มีบริการในลักษณะที่สะดวกต่อผู้สอนให้มากที่สุด เช่นอาจจะใช้วิธีการบอกทางโทรศัพท์เรื่องก็ดำเนินต่อไปได้ เป็นต้น

6. การให้บริการควรสนองต่อความแตกต่างระหว่างบุคคลของอาจารย์ผู้สอน เพราะอาจารย์แต่ละคนมีความถนัดมีความสนใจกันคนละอย่าง มีความชำนาญคนละเรื่อง บริการที่ให้อาจจะมีหลาย ๆ รูปแบบพร้อมกันไป ในขณะที่เดียวกันก็ให้อาจารย์แต่ละคนสามารถดำเนินการด้วยตนเองได้ด้วย เช่น มีวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้อาจารย์นำไปใช้เขียน ใช้ทำได้ในช่วงที่ใกล้จะสอน

7. การให้บริการเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนควรจะให้อาจารย์ผู้สอนได้เรียนรู้และเข้าใจ สามารถที่จะพัฒนาระบบวิธีการรวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ด้วยตนเองต่อไปได้ เพราะลักษณะสาขาวิชาที่ต่างกันอย่างมีความลึกซึ้งที่ต่างกันอย่างออกไป ไม่มีการบริการหรืออุปกรณ์ใดที่จะใช้ได้กับทุกสาขาวิชาทุกโอกาส การพัฒนาการเรียนการสอนจึงควรเปิดโอกาสให้อาจารย์ได้พัฒนาต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาที่ไม่นิยมการกำหนดรูปแบบที่ตายตัว แต่สนใจที่จะพัฒนาด้วยตนเองต่อไป

8. การให้บริการและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ นั้นควรเป็นไปเพื่อให้อาจารย์สอนแล้วมีประสิทธิภาพสูงขึ้น อาจารย์เบาแรงขึ้น และย่นระยะเวลาทั้งในการเตรียมการและดำเนินการ สอบถามมากขึ้น นั่นคือ ทำให้การสอนมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลดีขึ้น

9. การให้บริการควรเป็นไปเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอนให้ดี และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น มากกว่าให้อาจารย์ผู้สอนไปผูกพันอยู่กับวัสดุและอุปกรณ์แต่เพียงอย่างเดียว



มนัส บุญประกอบ (2522) ได้กล่าวถึงปัญหาของการให้บริการ ของหน่วยเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาไว้ว่าการให้บริการของหน่วยเทคโนโลยีทางการศึกษาหรือแผนกโสตทัศนศึกษาโดยทั่วไปมักประสบปัญหาต่าง ๆ ซึ่งมีผลต่อการให้บริการทั้งโดยทางตรงและโดยทางอ้อม ทั้งนี้เนื่องมาจากสาเหตุสำคัญหลายประการ ดังต่อไปนี้

1. งบประมาณ
2. อัตรากำลัง
3. ทักษะคนติและการขอใช้บริการ
4. การขนส่ง

ปัญหา 4 ประการข้างต้นนี้ สถานศึกษาจะประสบอยู่บ่อยๆ สถาบันบางแห่งที่ผู้บริหารมีความเข้าใจ เห็นความสำคัญของหน่วยเทคโนโลยีทางการศึกษาหรือแผนกโสตทัศนศึกษา กิจการด้านนี้ก็ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนอย่างเต็มที่อันเป็นผลดีต่อการช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการเรียนการสอนสถาบันนั้นอย่างเห็นได้ชัดเจน

วนิดา จึงประสิทธิ์ (2532) ได้กล่าวถึง ปัญหางานบริการว่า ถ้าทางโรงเรียนได้จัดตั้งศูนย์บริการสื่อการสอน (โสตทัศนอุปกรณ์) ขึ้น ทั้งในลักษณะที่รวมหรือแยกจากห้องสมุดก็ตาม ปัญหาต่างๆจะคลี่คลายขึ้น เนื่องจาก

1. จะมีผู้รับผิดชอบในการบริการรวมทั้งให้คำแนะนำต่าง ๆ นับตั้งแต่การเลือกการผลิต ตลอดจนการใช้สื่อการสอน
2. จะมีสื่อการสอนต่าง ๆ ไว้สำหรับบริการ และมีบริการอย่างเป็นระบบ
3. จะมีอาคารหรือสถานที่โดยเฉพาะในการเก็บรักษา และบริการสื่อซึ่งจะมีขนาดเล็กหรือใหญ่สมบูรณ์แบบ ก็ขึ้นอยู่กับสภาพและงบประมาณของสถานศึกษาแห่งนั้น ๆ
4. จะมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินงานในกิจการของศูนย์บริการ

ดังนั้น ในการศึกษา "การบริหารและบริการงานสื่อการสอน" จึงอยู่ในขอบข่ายงาน 4 ประการ คือ

1. บุคลากร (Personnel)
2. งานบริการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ (Services)
3. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (Physical Facilities)
4. งบประมาณ (Budgetting)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าในการบริการงานเทคโนโลยีทางการศึกษาจะมีปัจจัย

หรือองค์ประกอบสำหรับงานบริการอยู่ 5 องค์ประกอบคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านงบประมาณ ด้านอัตรากำลัง ด้านทัศนคติและการขอใช้บริการ ด้านการขนส่ง และด้านสภาพแวดล้อม

แนวคิดในเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน พรทิพย์ เกียรติธรรม (2535) ได้รวบรวมไว้ว่า ในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น ผู้ปฏิบัติงาน ต้องมีความพร้อมทั้งพลังกาย พลังใจและพลังความคิดตลอดจนสิ่งจูงใจต่าง ๆ ในอันที่จะกระตุ้นให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นและมีความสุขอยู่กับงาน สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งวัน ซึ่งความสุขของบุคคลนั้นก็จะเป็นตัวบ่งบอกถึงความพึงพอใจที่เขามีต่องานที่ทำอยู่ ...และถ้าเมื่อใดมีความจำเป็นต้องทำในสิ่งที่ไม่มีความสามารถ และถูกบังคับให้ทำ ไม่ว่าจะใช้ความสามารถความพยายามเท่าใดก็จะไม่ได้รับความสำเร็จเท่าที่ควร สิ่งที่ได้ทุ่มเทลงไปก็จะเป็นสิ่งที่สูญเปล่า หาประโยชน์มิได้ในที่สุดก็เกิดความผิดหวังและไม่พอใจในงานนั้น(เด่นพงษ์ พลละคร, 2511) จึงเป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารที่จำเป็นต้องรู้จักใช้วิธีการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความพร้อมที่จะใช้พลังกาย พลังใจ และพลังความคิด ทำงานอย่างเต็มใจ ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมทำให้เกิดแรงจูงใจนั้นมีมากมาย ได้แก่ การมีงานที่ท้าทาย และที่ตนเองถนัด มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นริเริ่ม การได้มีส่วนร่วมใน 5 กิจกรรมร่วมกับกลุ่มและมีโอกาสในการตัดสินใจด้วยตนเอง (มัญญ วงศ์นารี, 2524) เพียงเท่านี้การบริหารงานก็จะเป็นไปตามที่พึงประสงค์และมีประสิทธิภาพในที่สุด นอกจากนี้ความพร้อมที่จำเป็นในแต่ละบุคคลแล้ว ความพึงพอใจยังเป็นปัจจัยพื้นฐานของบุคคลที่ช่วยส่งเสริมให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่น ได้มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นระดับความพอใจ ซึ่งมีผลมาจากความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพและสภาพของงานนั้น (Good, 1973) และเป็นองค์ประกอบย่อย (Specific subset) ของทัศนคติของสมาชิกในองค์กรที่มีต่องาน เช่น ธรรมชาติของงาน การปกครองบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ค่าจ้าง โอกาสการสนับสนุน (McCormick and Ilgen, 1942) หรืออาจเป็นความสุขที่ได้รับจากสภาพทางกายภาพของงานที่ทำ ความสุขที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพอใจในรายได้ที่ได้รับ (Applewhite, 1965)

จากกลุ่มแนวคิดดังกล่าวนี้ทำให้เกิดมุมมองเกี่ยวกับความพึงพอใจในแง่ต่าง ๆ โดยได้มีการจำแนกปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในงานตามทัศนะของ ฮาเรล (Harrell, 1972 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2521) ว่าประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ 3 ประการ คือ



1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) เป็นปัจจัยที่เกิดมีขึ้นและมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล เช่น เพศ ประสบการณ์ อายุ เซอร์วิญญา การศึกษา บุคลิกภาพ จำนวนสมาชิกในการทำงาน ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน และความสนใจในงาน

2. ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job) เป็นปัจจัยที่เกิดจากองค์ประกอบต่าง ๆ ของงานแต่ละประเภท เช่น

2.1 ลักษณะของงาน เช่น ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และ ศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ซึ่งจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ และเงินเดือนที่ได้รับ

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ โดยพิจารณาควบคู่กับความมีอิสระและความภาคภูมิใจในงาน

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ซึ่งจะส่งผลคือ ถ้าหน่วยงานมีขนาดเล็ก พนักงานจะมีโอกาสรู้จักกัน ทำให้มีความเป็นกันเองยิ่งขึ้น

2.5 ความห่างไกลของบ้านกับที่ทำงานและการเดินทาง

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ ความเป็นเมืองใหญ่หรือเมืองเล็กจะมีผลต่อความสัมพันธ์ของตนในท้องถิ่นนั้นๆ

2.7 โครงสร้างของงาน เช่น ความชัดเจนของงานและมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่แสดงรายละเอียดเด่นชัด

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์และสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหารและความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

จากแนวคิดดังกล่าวนี้ยังสอดคล้องกับทัศนะของเทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในมุมมองที่กว้างว่า ยังมีความเกี่ยวข้องกับสิ่งต่อไปนี้คือ

1. งาน เช่น ชนิดของงาน โอกาสในการเรียนรู้งาน ความยุ่งยากของงาน ปริมาณของงาน โอกาส ความสำเร็จ การควบคุมและกำหนดเวลาของงาน

2. ค่าจ้าง เช่น ปริมาณค่าจ้างที่ได้รับและความยุติธรรมหรือความเสมอภาคในการจ้าง

3. การเลื่อนตำแหน่ง เช่น ความยุติธรรม และโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง
4. การยกย่องนับถือ เช่น การยกย่องชมเชย การให้เกียรติและการเชื่อถือในงานที่ทำสำเร็จ
5. ผลประโยชน์ เช่น บำนาญ การรักษาพยาบาล การพักผ่อนประจำปี
6. สภาพของการทำงาน เช่น จำนวนชั่วโมงทำงาน เวลาพักผ่อนระหว่างการทำงาน เครื่องมือ อุณหภูมิ การระบายอากาศ สถานที่ตั้ง
7. การนิเทศงาน เช่น ทักษะในการบริหาร เทคนิคในการนิเทศงานและมนุษยสัมพันธ์
8. เพื่อนร่วมงาน เช่น การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน
9. บริษัทและการจัดการ เช่น นโยบาย การเอาใจใส่ดูแลคนงานและค่าจ้าง

เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษาเป็นผู้มีหน้าที่ให้บริการงานเทคโนโลยีทางการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นงานบริการโสตทัศนูปกรณ์ งานผลิตสื่อการสอน งานเอกสารสิ่งพิมพ์ ซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับอาจารย์และนักศึกษาเป็นประจำ การให้บริการอาจกระทบกระทั่งกันบ้าง ซึ่งอาจจะเกิดจากการสื่อสารผิดพลาด ความเครียด ความรีบด่วนของงาน หรือสาเหตุอื่นๆ ที่ทำให้เกิดความขุ่นเคืองระหว่างผู้ขอใช้บริการและเจ้าหน้าที่ ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความไม่พึงพอใจในงานที่ทำอยู่ ก็จะทำให้มีอุปสรรคในการทำงาน หรืองานไม่เสร็จตามกำหนดเวลา งานบริการก็ไม่สำเร็จตามจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ ดังนั้นงานบริการเทคโนโลยีทางการศึกษาจึงต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเทคโนโลยีทางการศึกษาเป็นอย่างมาก

โดยเฉพาะหากเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่มีการเก็บค่าธรรมเนียมการศึกษาสูงกว่ามหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งนักศึกษาจะคาดหวังว่าจะได้รับความสะดวกสบายมากกว่าทั้งทางการศึกษา อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการศึกษา สถานที่ รวมทั้งการบริการต่างๆ ด้วย บริการเทคโนโลยีทางการศึกษาก็เป็นส่วนหนึ่งที่นักศึกษาและอาจารย์ต้องใช้บริการ เช่น การจัดนิทรรศการ การจัดการสัมมนา ซึ่งจะต้องใช้โสตทัศนูปกรณ์ เอกสารประกอบการสัมมนา ดังนั้นการให้ความสะดวกสำหรับงานกิจกรรมต่างๆ ของนักศึกษา หรืออาจารย์ จึงเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างยิ่ง

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะพบว่า การให้บริการงานเทคโนโลยีทางการศึกษามีส่วนสำคัญต่อการเรียนการสอนและการให้บริการที่ดีก็จะต้องเกิดจากบุคลากรที่ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการ ความพร้อมของการให้บริการจะมีได้ย่อมเกิดจากองค์ประกอบที่เกื้อหนุนการบริการ นอกจากนั้นในการทำงานที่มีประสิทธิภาพย่อมต้องเกิดจากบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานและองค์กรที่ตนมีส่วนร่วมอยู่

สภาพการบริการงานเทคโนโลยีทางการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในขณะนี้ มีสภาพอย่างไร เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษาให้บริการอย่างไร และมีความพึงพอใจในการทำงานระดับใด ผลการวิจัยที่พบจะทำให้ผู้บริหารหน่วยงานได้ปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของงานบริการด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

#### คำถามของการวิจัย

1. สภาพขององค์ประกอบของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษาเป็นอย่างไร
2. เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่หรือไม่ และระดับใด

#### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานเทคโนโลยีทางการศึกษา ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบงานบริการของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านต่อไปนี้

- 1.1 ด้านงบประมาณ
- 1.2 ด้านอัตรากำลัง
- 1.3 ด้านทัศนคติและการขอใช้บริการ
- 1.4 ด้านการขนส่ง
- 1.5 ด้านสภาพแวดล้อม



3. การวัดระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา ใช้แบบวัดที่ชื่อว่า MSQ ( Minnesota Satisfaction Questionnaire ) ซึ่งวัดประเด็นต่างๆ ดังนี้ การใช้ความสามารถในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน กิจกรรมในระหว่างการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมีอำนาจหน้าที่ในการงาน นโยบายและการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน ความคิดริเริ่ม ความมีอิสระในการทำงาน คุณธรรมในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน การบริการสังคม สถานภาพทางสังคม ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา เทคนิคในการทำงานของผู้บังคับบัญชา งานที่ได้รับมอบหมายและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

#### คำจำกัดความในการวิจัย

1. องค์กรประกอบ หมายถึง สภาวะทางกายภาพที่เกิดขึ้นและเป็นอยู่ในปัจจุบัน ของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา

2. การบริการ หมายถึง บริการด้านสถานที่เรียน ด้านสื่อการสอน การจัดพิมพ์งาน เอกสาร หรือกิจกรรมบริการที่มหาวิทยาลัยจัดให้มีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของอาจารย์ และนักศึกษาในสถาบัน

3. งานเทคโนโลยีทางการศึกษา หมายถึง งานบริการที่จัดให้มีขึ้นในมหาวิทยาลัย อาจจะมีขึ้นตรงอยู่กับหน่วยงานที่มีชื่อเรียก เช่น ศูนย์วิทยบริการ ศูนย์บริการ ศูนย์บริการสื่อการศึกษา หรือศูนย์สื่อการศึกษา เป็นต้น โดยเป็นที่รวมของแนวความคิดและสื่อประสมในรูปต่างๆ เป็นสถานที่สำหรับเก็บ ใช้และแจก บริการสื่อการสอนให้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และด้านการให้ยืม วัสดุอุปกรณ์ ด้านการผลิตเอกสาร ตลอดจนการบริการให้การปรึกษา

4. เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีการศึกษา หมายถึง ผู้ที่มีบทบาทในด้านการให้บริการเทคโนโลยีทางการศึกษา

5. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของนักเทคโนโลยีการศึกษาที่ปฏิบัติงานในหน่วยเทคโนโลยีทางการศึกษา ที่มีต่อการทำงานเท่าที่ผ่านมามีเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ของตนเอง โดยปริมาณของความพึงพอใจในการทำงาน วัดได้จากมาตรวัดแบบลำดับขั้นการจัดค่าของแบบวัด MSQ ( Minnesota Satisfaction Questionnaire )

6. งบประมาณ หมายถึง งบการเงินที่จัดให้กับงานเทคโนโลยีทางการศึกษา เพื่อใช้จัดซื้อ จัดหา ซ่อมบำรุง โสตทัศนอุปกรณ์ และซื้อวัสดุสิ้นเปลือง เช่น อะไหล่ต่างๆ ของโสตทัศนอุปกรณ์ เพื่อให้บริการแก่อาจารย์และนักศึกษา ทั้งนี้รวมถึง งบประมาณที่จัดให้เป็นผลตอบแทนและสวัสดิการให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

7. อัตรากำลัง หมายถึง จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้บริการงานเทคโนโลยีทางการศึกษา
8. ทัศนคติและการขอใช้บริการ หมายถึง แนวความคิดที่ผู้ใช้บริการมีต่อการบริการ รวมทั้งแนวคิดในเรื่องการขอใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา
9. การขนส่ง หมายถึง กระบวนการรับส่งวัสดุทัศนูปกรณ์จากสถานที่เก็บวัสดุทัศนูปกรณ์ไปยังสถานที่ซึ่งผู้ใช้บริการใช้งาน
10. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สถานที่และบรรยากาศในห้องทำงานและภายในมหาวิทยาลัยที่มีผลต่อการให้บริการ
11. งานที่ได้รับมอบหมาย หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติหรือรับผิดชอบอยู่
12. การมีอำนาจหน้าที่ในส่วนของตน หมายถึง การใช้อิทธิพลในการจูงใจและสั่งการในขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมาย
13. คุณธรรมในการทำงาน หมายถึง การทำงานโดยไม่ขัดกับความเชื่อของตนและศาสนา หรือก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้อื่น
14. นโยบายและการปฏิบัติงาน หมายถึง หลักการเกี่ยวกับการบริหารงานเทคโนโลยีทางการศึกษา การกระจายและมอบหมายงาน รวมทั้งการจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ
15. การมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความจริงใจของผู้บังคับบัญชา ความเต็มใจรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชา การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลของผู้บังคับบัญชา และการมีโอกาสนพบปะสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชา
16. เทคนิคในการทำงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การปกครองบังคับบัญชา การมอบอำนาจ ความยุติธรรมในการปกครอง ความสามารถและความสุขุมของผู้บังคับบัญชา
17. สถานภาพทางสังคมหมายถึงหน้าที่ที่รับผิดชอบในหน่วยงานมีความสำคัญต่อบทบาทในสังคมนั้น ๆ
18. การบริการสังคม หมายถึง การให้ความช่วยเหลือกับบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือบุคคลอื่น
19. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความถาวรในตำแหน่งงาน องค์กรและการจ้างงาน
20. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง อาคาร สถานที่ แสงสว่าง สิ่งอำนวยความสะดวก และบรรยากาศ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารงานเทคโนโลยีทางการศึกษาเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
2. เป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา ที่จะทำให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในงานเทคโนโลยีทางการศึกษาจะได้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นและเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองด้วย
3. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานของหน่วยงานเทคโนโลยีทางการศึกษา