

องค์ประกอบและความพึงพอใจในการทำงาน
ของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน



นายเกียรติ ตันเสถียร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาโสตทัศนศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2538

ISBN 974-631-636-2

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

FACTORS AND JOB SATISFACTION
OF EDUCATIONAL TECHNOLOGY PERSONNEL
IN PRIVATE HIGHER EDUCATION INSTITUTION

MR. KEERATI TANSATIEN

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Education
Department of Audio-Visual Education
Graduate School
Chulalongkorn University

1995

ISBN 974-631-636-2

หัวข้อวิทยานิพนธ์ องค์ประกอบและความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่
เทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
โดย นายกীরติ ต้นเสถียร
ภาควิชา โสדתศนศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัย
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สันติ อุดสุวรรณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกรี รอดโพธิ์ทอง)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง)

.....
(รองศาสตราจารย์สมเชาว์ เนตรประเสริฐ)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประศักดิ์ หอมสนิท)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพพร คุณาวุฒิ)



กิริติ ดันเสถียร : องค์ประกอบและความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา
ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (FACTORS AND JOB SATISFACTION OF EDUCATIONAL
TECHNOLOGY PERSONNEL IN PRIVATE HIGHER EDUCATION INSTITUTION)

อ.ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง 89 หน้า. ISBN 974-631-636-2

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบและความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบและความพึงพอใจในการทำงานจำนวน 225 ฉบับ ไปยังเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 11 แห่ง ได้รับแบบสอบถามคืนและสามารถใช้ในการวิเคราะห์ได้ 178 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 79.1 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี ไม่มีความรู้เทคโนโลยีทางการศึกษามาก่อน ปฏิบัติงานบริการเทคโนโลยีทางการศึกษา อยู่ในช่วง 1-2 ปี เวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในช่วงเวลา 08.30-16.30 น. ทำงาน 8 ถึง 10 ชั่วโมงต่อวัน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ระบุว่าได้รับสวัสดิการไม่เพียงพอกับความต้องการ การเบิกค่าล่วงเวลาทำงานทำได้สะดวก แต่ไม่มีเงินสำรองจ่ายเพื่อซื้ออุปกรณ์หรืออะไหล่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และพบว่าการจัดซื้ออุปกรณ์เครื่องมือหรืออะไหล่ที่จะใช้งานมีขั้นตอนมาก จึงค่อนข้างช้า ปริมาณงานมีมาก

อาจารย์และนักศึกษาที่ขอใช้บริการมีความรู้เกี่ยวกับการใช้สไลด์ทัศนูปกรณ์ปานกลาง ส่วนใหญ่สุภาพและมีมารยาทระดับปานกลาง ในการขอใช้บริการต่างๆ ส่วนใหญ่จะมีแบบฟอร์มการขอใช้บริการหลายแบบ ตามลักษณะงานบริการที่ขอ การขอใช้บริการแบบกะทันหันมีบ่อยครั้ง ส่วนใหญ่ระยะทางระหว่างอาคารที่ต้องขนย้ายสไลด์ทัศนูปกรณ์จะมีระยะทางห่างมากขนย้ายลำบากและเสียเวลามาก ลิฟท์ขนย้ายภายในอาคารมีจำนวนปานกลาง รถเข็นสำหรับขนย้ายส่วนใหญ่มีจำนวนน้อย และ รถยนต์ของมหาวิทยาลัยสำหรับการขนย้ายไปใช้งานนอกมหาวิทยาลัยมีน้อย ห้องเรียนรวมที่มีสไลด์ทัศนูปกรณ์หลายชนิดให้เลือกใช้ได้น้อย การใช้ต้องจองใช้ห้อง ภายในศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาส่วนใหญ่ มีห้องทำงานให้เจ้าหน้าที่เฉพาะ แบ่งสัดส่วนแต่ละงานชัดเจน ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษาจะได้รับการมอบหมายงานพิเศษจากผู้บังคับบัญชา ลำดับต่อมาคือ การได้รับเงินเดือน 2 ชั้น และการเข้ารับการอบรมดูงานภายในประเทศ ส่วนการปฏิบัติงานอยู่ในหน้าที่ปัจจุบันเนื่องจากมีความถนัดทางด้านนี้ และเนื่องจากตรงกับสาขาที่เรียนมาเป็นลำดับถัดมา

2. เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษามีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.37$) ประเด็นที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ เพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 3.81$) และประเด็นที่เจ้าหน้าที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{x} = 2.78$)

ภาควิชา.....สไลด์ทัศนศึกษา.....
สาขาวิชา.....สไลด์ทัศนศึกษา.....
ปีการศึกษา...2537....

ลายมือชื่อนิติ.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

C343126 : MAJOR AUDIO-VISUAL COMMUNICATIONS

KEY WORD : FACTORS / SATISFACTION / EDUCATION TECHNOLOGY PERSONNEL
KEERATI TANSATIEN : FACTORS AND JOB SATISFACTION OF
EDUCATIONAL TECHNOLOGY PERSONNEL IN PRIVATE HIGHER
EDUCATION INSTITUTION. THESIS ADVISOR : ASST.PROF.ONJAREE
NATAKUATOONG, Ph.D., 89 PP. ISBN 974-631-636-2

The purpose of this research were to study factors and job satisfaction of educational technology personnel in private higher education institution. A survey and a job satisfaction questionnaire was sent to 225 educational technology personnel from 11 private higher education institutions. Final usable questionnaire were 178, 79.1% of the population. Data were analyzed by frequency, percentage, mean and standard deviation. It was found that :

1. Most of the educational technology personnel in private higher education institutions were male, with a bachelor degree but without educational background in educational technology, 1-2 years working experiences, working from 8.30 am. to 4.30 pm., 8 to 10 hours a day with high work load. They also indicated that the overtime pay was available but the compensation benefits were inadequate and advanced budget for purchasing was unavailable. The process of purchasing equipment was complex and delaying.

Most instructors and students had moderate knowledge about AV utilization and were moderately polite and courteous. A variety of service forms were available. The services frequently provided for immediate needs. Most of the equipment were inaccessible because of the distance between buildings. There were a few lifts in buildings and insufficient equipment trolleys. The institutions' transportation were also insufficient for outside services. There were a few well-equipped and modified classroom for use. The advanced services should be informed. In most centers, office space was available. Most of personnel were assigned special duties, received 2-steps salary and gained knowledge and experienced from training in the country. They were satisfied with their job because of having specific skills.

2. The educational technology personnel moderately satisfied with their job ($\bar{x} = 3.37$). The highest job satisfaction related to colleagues ($\bar{x} = 3.81$) and the lowest job satisfaction related to the work progress ($\bar{x} = 2.78$).

ภาควิชา.....โสตทัศนศึกษา.....
สาขาวิชา.....โสตทัศนศึกษา.....
ปีการศึกษา...2537....

ลายมือชื่อนิติ.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณา เป็นอย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ให้คำแนะนำในการทำวิจัยโดยตลอด ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ช่วยตรวจสอบแก้ไขแบบสอบถาม ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพพร คุณาวุฒิ รองศาสตราจารย์สมเชาว์ เนตรประเสริฐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประศักดิ์ หอมสนิท และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกรี รอดโพธิ์ทอง คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบคุณคุณกิตติยาภรณ์ หิรัญชาติ คุณนาถวดี นันทาภินัย คุณเฉลิมฤทธิ์ แก้วสิมมา ที่ช่วยแนะนำในการวิเคราะห์ข้อมูล ขอขอบคุณคุณวิเชียร ปลื้มคิด คุณชยศมน นรเศรษฐกมล คุณพัชรี พรหมคช และขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานในศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม ทุกท่านที่คอยช่วยเหลือในหลายๆ ด้าน

ขอกราบขอบพระคุณคุณหญิงบรรจบพันธ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา ผู้ให้การศึกษแก่ผู้วิจัยตั้งแต่ชั้นอนุบาล ทำให้มีโอกาสได้ศึกษาถึงปัจจุบัน

และขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ผู้ผลักดันให้การศึกษามาโดยตลอด ขอขอบใจคุณศิริวรรณและเด็กชายธรรศ ดันเสถียร ที่ให้กำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้

กীরติ ดันเสถียร



สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ

บทที่

1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	11
คำถามของการวิจัย.....	11
ขอบเขตของการวิจัย.....	11
คำจำกัดความของการวิจัย.....	12
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	14
2. วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง.....	15
การจัดบริการสื่อการสอนในสถานศึกษา.....	15
ลักษณะการจัดบริการสื่อการสอนในสถานศึกษา.....	16
สภาพและปัญหาบางประการของการจัดบริการสื่อการสอนประเภท โสตทัศนูปกรณ์ในสถานศึกษา.....	17
บุคลากรในศูนย์บริการสื่อการสอน.....	18
งานบริการและกิจกรรมของศูนย์บริการสื่อการสอน.....	21
งานของศูนย์บริการที่ส่งเสริมให้การบริการมีประสิทธิภาพ.....	21
ความเป็นมาของมหาวิทยาลัยเอกชน.....	22
ความพึงพอใจในการทำงาน.....	27
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	28
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน.....	30
เครื่องมือวัดความพึงพอใจในการทำงาน.....	31
ความเรียกร้องต้องการของคนทำงาน.....	32

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่		
2.	วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)	
	แรงจูงใจ.....	34
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
3.	วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
	ประชากร.....	41
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	45
4.	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
5.	สรุปผลการวิจัย.....	58
	อภิปรายผลการวิจัย.....	61
	ข้อเสนอแนะ.....	64
	เอกสารอ้างอิง.....	66
	ภาคผนวก.....	
	ก. รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิผู้ตรวจแบบสอบถาม.....	67
	ข. รายชื่อสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่มีหน่วยรับผิดชอบงาน บริการเทคโนโลยีทางการศึกษา.....	69
	ค. แบบสอบถาม.....	71
	ประวัติผู้วิจัย.....	89

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. แสดงประเด็นในแบบสอบถามตอนที่ 2 จำนวน 100 ข้อ แบ่งออกเป็นประเด็นย่อย 20 ประเด็น.....	43
2. แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	47
3. แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา จำแนกตามที่มาของความรู้ทางเทคโนโลยีทางการศึกษา.....	48
4. แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา จำแนกตามสภาพขององค์ประกอบด้านงบประมาณ.....	49
5. แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา จำแนกตามสภาพขององค์ประกอบด้านอัตรากำลัง.....	50
6. แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษาจำแนกตาม ความเห็นเกี่ยวกับสภาพขององค์ประกอบด้านทัศนคติและการขอใช้บริการ.....	51
7. แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา จำแนกตามสภาพขององค์ประกอบด้านการขนส่ง.....	52
8. แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา จำแนกตามสภาพขององค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม.....	53
9. แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา จำแนกตามสภาพขององค์ประกอบด้านสถานภาพวิชาชีพ.....	54
10. แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความคิดเห็นในการเลือกปฏิบัติงานในหน้าที่ ปัจจุบัน.....	55
11. แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจในการ ทำงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษา จำแนกตามประเด็นย่อย 20 ประเด็น.....	56