

ความพึงพอใจในการใช้บริการอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์
สำหรับการจัดการประชุมครู และบุคลากรทางการศึกษา
โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา

Teachers' Satisfaction in Audio-Visual Service for Meeting
Of Assumption College Nakhonratchasima

ม.จตุรงค์ นัดสันเทียะ

Chatrong Nadsantia

บุคลากรทางการศึกษา งานศูนย์เทคโนโลยี
สำนักผู้อำนวยการ

บทคัดย่อ

การจัดการศึกษาในยุคปัจจุบัน มุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียนได้มีโอกาสค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งการเรียนรู้ต่างๆ เพื่อมาประกอบความรู้ นอกเหนือจากการเรียนการสอนในห้องเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนในสถานศึกษาปัจจุบัน วิธีการเรียนจากครูในรายวิชาต่างๆ ภายในห้องเรียนคงไม่เพียงพอต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในโลกที่เทคโนโลยีก้าวผ่าน และพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง ฐานความรู้ในยุคนี้ได้ขยายวงกว้างอย่างไม่มีขีดจำกัด ผู้เรียนต้องมีทักษะในการศึกษา ค้นคว้าหาแหล่งการเรียนรู้อื่นๆ เพิ่มเติม อีกประการหนึ่งการศึกษาได้ถูกเปลี่ยนแปลงและพัฒนาควบคู่ไปกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้ระบบการศึกษาได้เปลี่ยนแปลงไปจากอดีตโดยสิ้นเชิง มีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ร่วมกับสารสนเทศ ประเภทสื่อโสตทัศนศึกษาเพิ่มขึ้น เพื่อส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพผู้เรียนผ่านเทคโนโลยีสื่อโสตทัศนศึกษาให้เกิดการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ให้ได้รับรู้ได้รวดเร็วเพิ่มขึ้น

การให้บริการเป็นหน้าที่ที่สำคัญของงานศูนย์เทคโนโลยี โดยผู้รับผิดชอบงานโสตทัศนูปกรณ์เป็นผู้ให้บริการให้แก่ผู้เข้ารับบริการ เพื่อใช้สื่อสารสารสนเทศที่ต้องการนำเสนอได้ตรงกับความต้องการ มีความสมบูรณ์ถูกต้อง รวดเร็ว และทันสมัย หัวใจสำคัญของการให้บริการของงานโสตทัศนูปกรณ์ ซึ่งเป็นผู้ดูแลและรับผิดชอบในการให้บริการอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และห้องประชุมต่างๆ ของทางโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา อาทิ หอประชุมอาเว มารีอา, ห้องประชุมเดอ มงฟอร์ต, ห้องประชุมเซนต์หลุยส์, ห้องประชุมเซนต์ชาร์ลส์ เป็นต้น ซึ่ง

ห้องประชุมต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น ประกอบไปด้วยอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับบริการ ทั้งในลักษณะของผู้บรรยาย หรือผู้เข้าร่วมการประชุม โดยงานโสตทัศนูปกรณ์ได้ให้บริการให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงต่อความต้องการได้ เพิ่มประสิทธิภาพในการประชุมให้เกิดประโยชน์สูงสุด

จากการที่ผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบงานโสตทัศนูปกรณ์ มีหน้าที่ในการให้บริการสื่อสารสนเทศ และอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และจากนโยบายการจัดการศึกษาของโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566 *วิทยา เทพกอม(2566)*. ได้มีนโยบายในการส่งเสริมการจัดการเรียนการสอน และสนับสนุนการบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสให้ผู้เรียน และผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการใช้ทรัพยากรงานโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อพัฒนาการศึกษาหาความรู้ให้ทันสมัย สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของทางโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรมีการศึกษา เรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ สำหรับครู และบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566 เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างครบทุกมิติ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการบริการสื่อโสตทัศน, ทรัพยากรสารสนเทศ, ผู้ใช้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการบริการสื่อโสตทัศน หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของงานโสตทัศนูปกรณ์ ในการให้บริการสื่อโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สื่อโสตทัศนต่างๆ ที่ไม่ใช่สิ่งพิมพ์ เป็นสื่อจำพวกภาพ เสียง และสื่อมัลติมีเดีย

ผู้ให้บริการ หมายถึง ครู และบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ที่ได้รับบริการจากงานโสตทัศนูปกรณ์ ในปีการศึกษา 2566 ซึ่งในงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย

1. ครู หมายถึง ผู้ทำหน้าที่จัดการเรียนการสอนให้แก่ผู้เรียน ในแต่ละระดับของโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา

2. บุคลากรทางการศึกษา หมายถึง ผู้ทำหน้าที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และร่วมดำเนินการจัดกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อการบริหารจัดการโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ สำหรับการจัดการประชุมครูและบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566

วิธีการวิจัย

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลของครู และบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานะสภาพตำแหน่งงาน

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์มือถือ

2. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่าง ตามความสมัครใจของครู และบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566 จำนวน 100 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และสถานะสภาพตำแหน่งงาน และ ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์มือถือ โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา โดยแบ่งออกระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2 และ น้อยที่สุด = 1

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้ แจกแบบสอบถามความพึงพอใจให้แก่กลุ่มตัวอย่าง ให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเป็นรายบุคคล และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผ่านประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูล :

1. ค่าร้อยละ (*Percentage*)
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*SD*)

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและสะท้อนผล

ผลการวิจัย

จากการเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษา จากแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ สำหรับการจัดการประชุมครู และบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน พบว่า

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามรายบุคคล เปรียบเทียบระหว่าง เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และสถานะสภาพตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 86.00 ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 41-50 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีค่าเฉลี่ยระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 84.00 และส่วนใหญ่มีสถานะสภาพตำแหน่งงานเป็นครู จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00

ด้านความพึงพอใจด้านไอทีทัศนูปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 4.49 มีความเห็นความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.76 หากพิจารณาในตัวบ่งชี้ พบว่า เรื่อง ไอทีทัศนูปกรณ์ระบบเสียง เช่น ไมโครโฟนชุดประชุมลำโพง มีคุณภาพ เสียงชัดเจน สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตลอดการประชุม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ที่ 4.68 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60 ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 4.26 มีความเห็นความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.10 หากพิจารณาในตัวบ่งชี้ พบว่า เรื่อง มีช่องทางการติดต่อประสานงาน แจ้งปัญหาการใช้งานไอทีทัศนูปกรณ์ ได้อย่างความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ที่ 4.68 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20 และ ด้านความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 4.03 มีความเห็นความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.64 หากพิจารณาในตัวบ่งชี้ พบว่า เรื่อง บริการให้ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ที่ 4.28 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.60

อภิปรายผลและสะท้อนผล

1. ด้านความพึงพอใจด้านไอทีทัศนูปกรณ์

พบว่า งานไอทีทัศนูปกรณ์มีความสามารถในการให้บริการ เรื่อง ระบบเสียง เช่น ไมโครโฟนชุดประชุมลำโพง มีคุณภาพ เสียงชัดเจน สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตลอดการประชุม และมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน ผู้ใช้บริการสามารถใช้อุปกรณ์ไอทีทัศนูปกรณ์ได้อย่างสะดวก ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับ มากที่สุด และมีระบบภาพและนำเสนอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ค โปรเจคเตอร์ จอรับภาพ มีคุณภาพ สามารถนำเสนอข้อมูลได้ชัดเจน ตรงตามความต้องการ มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน อยู่ในระดับ มาก

2. ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่า งานไอทีทัศนูปกรณ์มีช่องทางการติดต่อประสานงาน แจ้งปัญหาการใช้งานไอทีทัศนูปกรณ์ ได้อย่างความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับ มากที่สุด และการใช้งานระบบขอใช้บริการไอทีทัศนูปกรณ์ มีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว มีขั้นตอนที่เหมาะสม รวมทั้งการให้บริการครบถ้วน ถูกต้อง เป็นไปตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับ มาก

3. ด้านความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

พบว่า งานไอทีทัศนูปกรณ์ให้บริการให้ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ตรงต่อความต้องการ และการใช้งาน ผู้ให้บริการมีการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ เพื่อการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา และให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการใช้งานไอทีทัศนูปกรณ์ อยู่ในระดับ มาก

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อสนับสนุนการจัดการประชุมครู และบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา เชื่อมโยงกับหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และองค์ความรู้ ที่เกี่ยวข้องในการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาการปฏิบัติงาน สภาพปัญหาและอุปสรรคการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ ตลอดจนเพื่อหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อสนับสนุนจัดการประชุมครู และบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ทั้งนี้จากการอภิปรายและสรุปผลการศึกษา สามารถวิเคราะห์และนำไปสู่ข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อรองรับสนับสนุนภารกิจงานของโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต

บรรณานุกรม (Bibliography)

- สำนักประชาสัมพันธ์. (2560). แผนยุทธศาสตร์การสื่อสารองค์กรและการเสริมสร้างประชารัฐและความเป็นพลเมืองในระบอบประชาธิปไตยในยุคดิจิทัล พ.ศ. 2561-2564. ทบทวนโครงสร้างสำนักประชาสัมพันธ์. เอกสารประกอบการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศและโสตทัศนศึกษา. สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2540). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ, เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช, หน้า 7
- ตรีเพ็ชร อ่าเมือง. (2555). วิจัยกระบวนการให้บริการของทีมเลขานุการผู้บริหาร. นครปฐม มหาวิทยาลัยมหิดล.

Plagiarism Checking Report

Created on 2024-03-14 14:59:04 at 14:59 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
3633980	Mar 14, 2024 at 14:57 PM	2542002@acn.ac.th	โรงเรียนอัสสัมชัญ นครราชสีมา	02-รายงานการวิจัย(บทความ)-จตุรงค์.docx	Completed	5.78 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	การศึกษาการให้บริการสำนักงานหอสมุด วิทยาลัยเทคโนโลยีสยามของบุคลากรและ นักศึกษา	นฤพลรัตน์ ลวงสายทอง	วิทยาลัยเทคโนโลยี สยาม	2.95 %
2	การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี ต่อการให้บริการสาธารณะของ	วิชัยสาร, วิจิตร	วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์น เอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์	2.84 %