

# Educational Technology Services : Users' Satisfaction and Needs

Pichate Phiancharean<sup>1</sup> and Amornpan Pattaro<sup>2</sup>

1. M.A. (Educational Technology), Academic audio-visual officer

Division of Educational Technology,

Office of Academic Services,

Prince of Songkla University, Pattani Campus

E-mail ppichate@bunga.pn.psu.ac.th

2. B.S. (Economics), Policy and Planning Analyst

Secretariat Office,

Office of Academic Services,

Prince of Songkla University, Pattani Campus

E-mail pamorn@bunga.pn.psu.ac.th

## Abstract

The purpose of this research was to study the users' satisfaction and needs for educational technology services of the Division of Educational Technology, Office of Academic Service, Prince of Songkla University, Pattani Campus. The research tool was a questionnaire and the sample group was 39 lecturers of Prince of Songkla University. The data was analyzed and presented as percentage, mean, and standard deviation.

The findings were as follows.

1. As for the service condition, instructional document production was most used, followed by the usage of audio-visual equipment.

2. The users' satisfaction of the services was at moderate level. Considering each service, it was found that the instructional document production was most satisfactory, followed by the educational technology innovation training.

3. As for the needs for educational technology services, the instructional document production was most needed, followed by the educational technology innovation training.

4. Most problems were seen in the virtual classroom service and computer rooms for instructional materials production service respectively.

5. The users recommended that educational technology services should be improved by providing computer equipment, and that information technology should be modernized and more provided in order that educational technology can be widely reached.

Keywords : Services, Satisfaction, Needs

## การบริการของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา : ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการ

### Education Technology Services : Users' Satisfaction and Needs.

พิเชษฐ เพียรเจริญ<sup>1</sup> และ อมรพรรณ พัทโร<sup>2</sup>

<sup>1</sup> กศ.ม. (เทคโนโลยีทางการศึกษา) นักวิชาการโสตทัศนศึกษา  
กลุ่มงานพัฒนาและเผยแพร่นวัตกรรมเทคโนโลยีการศึกษา  
ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา  
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

E-mail ppichate@bunga.pn.psu.ac.th

<sup>2</sup> ศ.บ. (เศรษฐศาสตร์เชิงปริมาณ) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน  
สำนักงานเลขานุการ  
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

E-mail pamorn@bunga.pn.psu.ac.th

การวิจัยเรื่องนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการในการใช้บริการของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นอาจารย์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39 ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สภาพการให้บริการจากฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า มีการใช้บริการการผลิตเอกสารคำสอน มากที่สุด รองลงมา คือการใช้โสตทัศนอุปกรณ์

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการจากฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละการบริการพบว่า มีความพึงพอใจการผลิตเอกสารคำสอน มากที่สุด รองลงมาคือ การฝึกอบรมนวัตกรรมเทคโนโลยีการศึกษา

3. ความต้องการต่อการใช้บริการจากฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า มีความต้องการใช้บริการจากการผลิตเอกสารคำสอน มากที่สุด รองลงมาคือ การฝึกอบรมนวัตกรรมเทคโนโลยีการศึกษา

4. ด้านปัญหาต่อการใช้บริการจากฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า มีปัญหาการใช้บริการห้องเรียนเสมือนจริงมากที่สุด รองลงมาคือห้องคอมพิวเตอร์ผลิตสื่อการสอน

5. ในด้านข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยภาพรวมพบว่า ต้องพัฒนา ปรับปรุง จัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์ และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ทันสมัยและเพียงพอเพื่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีการศึกษา

**คำสำคัญ** การบริการ ความพึงพอใจ ความต้องการ

## บทนำ

มหาวิทยาลัยเป็นองค์กรที่สำคัญขององค์กรหนึ่งของสังคม (ลมุล รัตนกร, 2532 : 155) หน้าที่ของมหาวิทยาลัยต่อสังคมที่สำคัญได้แก่ การสอนเพื่อผลิตบุคคลให้มีวิชาชีพพระดับสูง การวิจัย เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษา และอาจารย์ ค้นคว้าความรู้และวิทยาการใหม่ ๆ เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ ตลอดจนการฝึกฝนให้รู้จักวิเคราะห์และนำผลงานวิจัยมาใช้ในการแก้ปัญหาต่างๆ ของสังคม การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมในรูปแบบต่างๆ และการถ่ายทอดวัฒนธรรม ปลูกฝังความเป็นพลเมืองดีให้แก่ นักศึกษา เพื่อที่จะได้ถ่ายทอดต่อไปยังประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน้าที่ทางด้านการศึกษาและการสอน การศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นการศึกษาที่มุ่งพัฒนาความเจริญงอกงามทางสติปัญญาและความคิด เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ สร้างสรรค์กำลังคนในระดับวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง เพื่อพัฒนาประเทศและมุ่งพัฒนาคนให้เป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม มีความรู้ ความเข้าใจในศิลปวัฒนธรรม เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตอันมีคุณค่าแก่บุคคล สังคม และประเทศชาติมหาวิทยาลัยต้องมุ่งสร้างบัณฑิตที่ทั้งเก่งและทั้งดี (ทพวงมหาวิทยาลัย, 2520 : 11) มีคุณสมบัติเป็นผู้นำที่มีความกล้าทางจริยธรรมและมีความกล้าที่จะเผชิญปัญหา การจัดการศึกษาเพื่อมุ่งสร้างบัณฑิตเช่นนี้คงจะทำได้โดยให้อาจารย์เพียงยืนบรรยายหน้าชั้นเรียน ในปัจจุบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาเน้นหนักในการส่งเสริมให้นักศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง แล้วย่นำมาอภิปรายแสดงความคิดเห็นและทัศนคติของตน (สิปปนนท์ เกตุทัต, 2532 : 54) ลักษณะการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย อาจารย์มักจะใช้วิธีการสอนแบบบรรยาย และวิธีการที่จะฝึกฝนให้นักศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จากหนังสือ ตำราต่าง ๆ เพิ่มเติมด้วย ดังนั้นการเรียนรู้ในระดับมหาวิทยาลัยนี้ นักศึกษาจะเรียนหรือได้รับความรู้จากห้องเรียนแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น ย่อมไม่เป็นการเพียงพออย่างแน่นอน สำนักวิทยบริการ จะทำหน้าที่เป็นแหล่งเพิ่มพูน

ความรู้ (สว่างจิต ศรีระชา, 2532 : 9) เพื่อให้ศึกษามีต้นทุนแห่งความรู้ อย่างเพียงพอ และยังเป็นแหล่งช่วยเสริมสร้างให้เป็นผู้มีทักษะทางปัญญา ด้วยเหตุนี้สำนักวิทยบริการ จึงมีบทบาทสำคัญ เป็นหัวใจและแหล่งชุมทรัพย์ทางปัญญาที่สำคัญของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา

สำนักวิทยบริการ จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2532 (สำนักวิทยบริการ, 2546) โดยการรวมหน่วยงานเดิม ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเข้าด้วยกัน คือ หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา (เปลี่ยนชื่อเป็นฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา) หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร และห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ (ต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็นฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ) และตั้งหน่วยงานเพิ่มอีก 1 หน่วยงาน คือ สำนักงานเลขานุการ นโยบายของสำนักวิทยบริการ มีนโยบาย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ทั้งบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอกโดยทั่วไปโดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บริการห้องสมุดแลเทคโนโลยีทางการศึกษา แก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย ตลอดจนประชาชนผู้สนใจทั่วไป
2. เพื่อให้บริการเอกสารและสารสนเทศแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย ตลอดจนประชาชนผู้สนใจทั่วไป
3. เพื่อเป็นแหล่งกลางในการศึกษา การผลิต เผยแพร่ และการให้บริการเกี่ยวกับการศึกษา ประเภทต่าง ๆ
4. เพื่อเป็นศูนย์ประสานงานให้ความร่วมมือกับหน่วยงานบริการสารสนเทศต่าง ๆ ทั้งภายในและต่างประเทศ
5. เพื่อเป็นแหล่งปฏิบัติการและฝึกงานของนักศึกษา ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง
6. เพื่อเป็นแหล่งกลางในการสนับสนุนและวิจัย ค้นคว้า ประเมินทางนวัตกรรมทางการศึกษา การสอนและพัฒนาหลักสูตรของมหาวิทยาลัย

ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษาได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2517 ใช้ชื่อว่า ‘ศูนย์วัสดุการศึกษา’ พ.ศ. 2518 ได้ดำเนินการก่อสร้างอาคารที่ทำการ อาคาร 16 แล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2520 ต่อมาในปี พ.ศ. 2521 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น ‘โครงการจัดตั้งสำนักเทคโนโลยีการศึกษา’ และ ‘โครงการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา’ ตามลำดับ ต่อมาได้รวมกับหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร หอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ เป็นสำนักวิทยบริการ เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2532 ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษาจึงมีฐานะเป็นฝ่ายหนึ่งในสำนักวิทยบริการ มีวัตถุประสงค์ เป็นหน่วยงานกลางในการผลิตและบริการสื่อการสอนให้กับอาจารย์และนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ บริการโสตทัศนอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ให้บริการสื่อโสตทัศนอุปกรณ์ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ตลอดจนให้บริการสื่อเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนให้กับสถานศึกษาในท้องถิ่นภาคใต้

วิสัยทัศน์ของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความพร้อมในการสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีพันธกิจในการส่งเสริมให้อาจารย์มีความรู้ความสามารถในการบูรณาการเทคโนโลยีในการเรียนการสอน ผลิต บริการและพัฒนาสื่อโสตทัศน และนวัตกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษา เพื่อการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี บริการโสตทัศนอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนการจัดกิจกรรม ทางวิชาการ การวิจัย และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ตลอดจนแพร่กระจายนวัตกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษาแก่ประชาคมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

การประกันคุณภาพ ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 4 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545 : 28) ในพระราชบัญญัติ ได้กำหนดมาตรฐานการศึกษา ซึ่งหมายความว่า ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่ง และเพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมและกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการประกันคุณภาพทางการศึกษา

วงจร PDCA-P (สงขลานครินทร์, 2546 : 94-97) เป็นวงจรที่ผลักดันให้งานทุกอย่างมีคุณภาพ จึงนำไปใช้ได้ทุกระดับของการดำเนินงาน

|               |         |   |
|---------------|---------|---|
| P-Plan        | หมายถึง | การระบุแนวทางการดำเนินงาน ระเบียบกฎเกณฑ์หรือแผนการดำเนินงาน (อาจเป็นแผนกลยุทธ์ แผนแม่บท แผนปฏิบัติการ แผนอื่น ๆ เป็นต้น |
| D-Do          | หมายถึง | การลงมือปฏิบัติงานตาม ระเบียบ กฎเกณฑ์หรือแผนการดำเนินงาน  |
| C-Check       | หมายถึง | การติดตาม/ตรวจสอบ/ประเมินผลการทำงาน   |
| A-Act         | หมายถึง | การนำผลการประเมินฯ มาพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม   |
| P-Participate | หมายถึง | การมีส่วนร่วมทั้งจากผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ ผู้รับบริการ สังคม ในขั้นตอน P, D, C หรือ A หรือทุกขั้นตอน                     |

ตัวชี้วัด ( Measures หรือ Key Performance Indicators) ได้แก่ตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์ในแต่ละด้าน ซึ่งตัวชี้วัดเหล่านี้ จะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดว่าองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านหรือไม่ มุมมองด้านลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction ) เป็นการวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการขององค์กร หรือตัวองค์กรเอง ในปัจจุบันองค์กรธุรกิจต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญกับการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น ทั้งนี้มีการพบว่าลูกค้าที่มีความพึงพอใจ 1 คน จะบอกต่อไปอีก 10 คน ถึงประสบการณ์ที่ดีของตนเอง โดยตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า หรือ จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า เป็นต้น

จากภาระหน้าที่ของมหาวิทยาลัย วัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของสำนักวิทยบริการ ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา และการประกันคุณภาพ ซึ่งต้องมีวงจร C-Check หมายถึง การติดตาม/ตรวจสอบ/ประเมินผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัด และในตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน และในการให้บริการของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา ซึ่งมีตัวชี้วัดที่สำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการศึกษา การบริการของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษาด้านความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลประเมินมา A-Act หมายถึง การนำผลการประเมินและตัวชี้วัด มาพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม จึงทำการศึกษา วิจัย การบริการของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา : ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการ และนำผลการศึกษาที่ได้มาพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษาให้ดีขึ้นกว่าเดิม

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้และความพึงพอใจในการใช้บริการของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้บริการของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

### วิธีการศึกษา

ผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีการศึกษาตามลำดับหัวข้อดังนี้

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะอาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้เป็นอาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

จำนวน 270 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย ( simple random sampling )

ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 39 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 39

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามประกอบด้วยคำถามเลือกตอบ แบบประเมินค่า และแบบปลายเปิด โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ หน่วยงานสังกัด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความถี่ในการใช้บริการของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจากฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ จำนวน 15 ข้อ แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด โดยใช้วิธีกำหนดค่าน้ำหนักเป็น 5,4,3,2 และ 1

ส่วนที่ 4 ความต้องการต่อการใช้บริการของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 13 ข้อ แบ่งระดับความต้องการเป็น 5 ระดับ คือ ความต้องการมากที่สุด ความต้องการมาก ความต้องการปานกลาง ความต้องการน้อย และความต้องการน้อยที่สุด โดยใช้วิธีกำหนดค่าน้ำหนักเป็น 5,4,3,2 และ 1

ส่วนที่ 5 ปัญหาต่อการใช้บริการจากฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 16 ข้อ แบ่งระดับปัญหาเป็น 5 ระดับ คือ ปัญหามากที่สุด ปัญหามาก ปัญหาปานกลาง ปัญหาน้อย และปัญหาน้อยที่สุด โดยใช้วิธีกำหนดค่าน้ำหนักเป็น 5,4,3,2 และ 1

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่อการใช้บริการจากฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

การดำเนินการสร้างเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบในการศึกษา และสร้างแบบสอบถาม ได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในประเด็นที่ศึกษา จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความสอดคล้องและความตรงตามเนื้อหา และปรับปรุงแนวคำถามให้เหมาะสม นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับอาจารย์ จำนวน 20 คน แล้วนำมาคำนวณหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค การคำนวณใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS/PC ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด เท่ากับ 0.9212

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอความร่วมมือจากหน่วยงาน คณะ วิทยาลัย ในการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 100 คน และได้รับคืน 39 ชุด คิดเป็นร้อยละ 39 ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม - 9 กันยายน 2546

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่เก็บโดยใช้แบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์และแจกแจงความถี่ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS/PC ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ และการใช้ ด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อการใช้บริการจากฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยให้คะแนนแบบสอบถามส่วนที่ 2 แบบให้ค่าน้ำหนักเป็น 5,4,3, 2 และ 1

สำหรับคำตอบพึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด แสดงผลการวิเคราะห์โดยแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วนำค่าเฉลี่ยมาตัดสินตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังนี้

|             |                   |                            |
|-------------|-------------------|----------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย | 4.50-5.00 หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  |
| คะแนนเฉลี่ย | 3.50-4.49 หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมาก        |
| คะแนนเฉลี่ย | 2.50-3.49 หมายถึง | ระดับความพึงพอใจปานกลาง    |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.50-2.49 หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อย       |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.00-1.49 หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

3. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความต้องการต่อการใช้บริการจากฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยให้คะแนนแบบสอบถามส่วนที่ 3 แบบให้ค่าน้ำหนักเป็น 5,4,3, 2 และ 1

สำหรับคำตอบความต้องการมากที่สุด ความต้องการมาก ความต้องการปานกลาง ความต้องการน้อย และความต้องการน้อยที่สุด แสดงผลการวิเคราะห์โดยแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วนำค่าเฉลี่ยมาตัดสินตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังนี้

|             |                   |                            |
|-------------|-------------------|----------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย | 4.50-5.00 หมายถึง | ระดับความต้องการมากที่สุด  |
| คะแนนเฉลี่ย | 3.50-4.49 หมายถึง | ระดับความต้องการมาก        |
| คะแนนเฉลี่ย | 2.50-3.49 หมายถึง | ระดับความต้องการปานกลาง    |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.50-2.49 หมายถึง | ระดับความต้องการน้อย       |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.00-1.49 หมายถึง | ระดับความต้องการน้อยที่สุด |



4. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัญหาต่อการให้บริการจากฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยให้คะแนนแบบสอบถามส่วนที่ 4 แบบให้ค่าน้ำหนัก เป็น 5,4,3, 2 และ 1

สำหรับคำตอบปัญหามากที่สุด ปัญหามาก ปัญหาปานกลาง ปัญหาน้อย และปัญหาน้อยที่สุด แสดงผลการวิเคราะห์โดยแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วนำค่าเฉลี่ยมาตัดเส้นตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังนี้

|             |                   |                      |
|-------------|-------------------|----------------------|
| คะแนนเฉลี่ย | 4.50-5.00 หมายถึง | ระดับปัญหามากที่สุด  |
| คะแนนเฉลี่ย | 3.50-4.49 หมายถึง | ระดับปัญหามาก        |
| คะแนนเฉลี่ย | 2.50-3.49 หมายถึง | ระดับปัญหาปานกลาง    |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.50-2.49 หมายถึง | ระดับปัญหาน้อย       |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.00-1.49 หมายถึง | ระดับปัญหาน้อยที่สุด |

#### ผลการศึกษา

1. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ สังกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ อาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

จำนวน 39 คน ดังรายละเอียดในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรอิสระ

| กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรอิสระ | จำนวน ( N = 39) | ร้อยละ |
|----------------------------------|-----------------|--------|
| 1. เพศ                           |                 |        |
| เพศหญิง                          | 32              | 84.00  |
| เพศชาย                           | 7               | 16.00  |
| 2. ต้นสังกัด                     |                 |        |
| คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี       | 17              | 43.58  |
| คณะศึกษาศาสตร์                   | 9               | 23.07  |
| คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์     | 10              | 25.64  |
| คณะศิลปกรรมศาสตร์                | 3               | 7.69   |

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 84 เป็นเพศชาย ร้อยละ 16 เป็นอาจารย์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มากที่สุดคือ ร้อยละ 43.58 รองลงมา เป็นคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร้อยละ 25.64 คณะศึกษาศาสตร์ ร้อยละ 23.07

ตาราง 2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการจากฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ

| การบริการ                               | จำนวน ( N = 39) | ร้อยละ |
|---|-----------------|--------|
| 1. การบริการเอกสารประกอบคำสอน           | 34              | 87.17  |
| 2. การบริการสิ่งพิมพ์ทั่วไป             | 15              | 38.46  |
| 3. การบริการการบันทึกเสียง              | 9               | 23.07  |
| 4. การบริการผลิตรายการโทรทัศน์          | 6               | 15.38  |
| 5. การบริการถ่ายภาพ                     | 6               | 15.38  |
| 6. การบริการโสตทัศนอุปกรณ์              | 12              | 30.76  |
| 7. การบริการห้องสอนทางไกล               | 6               | 15.38  |
| 8. ห้องเรียนเสมือนจริง                  | 10              | 25.64  |
| 9. คอมพิวเตอร์ช่วยสอน                   | 6               | 15.38  |
| 10. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์               | 6               | 15.38  |
| 9. รายการวิทยุหน้าต่างเทคโนโลยี         | 9               | 23.07  |
| 10. วารสารวิทยบริการ                    | 10              | 25.64  |
| 11. การฝึกอบรมนวัตกรรมเทคโนโลยีการศึกษา | 11              | 28.20  |
| 13. ห้องบริการคอมพิวเตอร์ผลิตสื่อฯ      | 6               | 15.38  |
| 14. ห้องบริการสื่อประสม                 | 6               | 15.38  |

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ใช้บริการจากฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ใช้บริการเอกสารคำสอนมากที่สุด ร้อยละ 87.17 รองลงมาคือ บริการสิ่งพิมพ์ทั่วไป

ตาราง 3 แสดงความพึงพอใจต่อการใช้บริการจากกลุ่มงานผลิตและบริการ ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา  
สำนักวิทยบริการ

| การบริการ  | $\bar{X}$ | SD   | ระดับ   |
|--|-----------|------|---------|
| 1. เอกสารประกอบคำสอน                                 | 3.84      | 0.71 | มาก     |
| 1.1 คุณภาพเอกสารประกอบการสอน                         | 3.85      | 0.74 | มาก     |
| 1.2 ระยะเวลาการผลิตเอกสารประกอบการสอน                | 3.97      | 0.63 | มาก     |
| 1.3 มนุษย์สัมพันธ์ผู้ให้บริการ                       | 3.71      | 0.74 | มาก     |
| 1.4 ความสะดวกในการขอบริการ                           | 3.85      | 0.76 | มาก     |
| 2. การบริการสิ่งพิมพ์ทั่วไป เช่น หนังสือ รายงานวิจัย | 3.18      | 0.98 | ปานกลาง |
| 2.1 คุณภาพสิ่งพิมพ์                                  | 3.20      | 1.01 | ปานกลาง |
| 2.2 ระยะเวลาการผลิตสิ่งพิมพ์ทั่วไป                   | 3.33      | 0.98 | ปานกลาง |
| 2.3 มนุษย์สัมพันธ์ผู้ให้บริการสิ่งพิมพ์ทั่วไป        | 3.33      | 0.90 | ปานกลาง |
| 2.4 ความสะดวกในการขอบริการสิ่งพิมพ์ทั่วไป            | 3.33      | 1.05 | ปานกลาง |
| 2.5 อัตราค่าบริการสิ่งพิมพ์ทั่วไป                    | 2.73      | 0.96 | ปานกลาง |
| 3. การบริการบันทึกเสียง                              | 3.22      | 1.21 | ปานกลาง |
| 3.1 คุณภาพการบันทึกเสียง                             | 3.11      | 1.17 | ปานกลาง |
| 3.2 ระยะเวลาการผลิตการบันทึกเสียง                    | 3.22      | 1.21 | ปานกลาง |
| 3.3 มนุษย์สัมพันธ์ผู้ให้บริการการบันทึกเสียง         | 3.33      | 1.22 | ปานกลาง |
| 3.4 ความสะดวกในการขอบริการ                           | 3.25      | 1.28 | ปานกลาง |
| 4. การบริการการผลิตรายการโทรทัศน์                    | 2.75      | 1.10 | ปานกลาง |
| 4.1 คุณภาพการผลิตรายการโทรทัศน์                      | 2.83      | 1.17 | ปานกลาง |
| 4.2 ระยะเวลาการผลิตรายการโทรทัศน์                    | 2.83      | 1.17 | ปานกลาง |
| 4.3 มนุษย์สัมพันธ์ผู้ให้บริการ                       | 2.67      | 1.03 | ปานกลาง |
| 4.4 ความสะดวกในการขอบริการ                           | 2.67      | 1.03 | ปานกลาง |
| 5. การบริการถ่ายภาพ สไลด์                            | 2.90      | 1.21 | ปานกลาง |
| 5.1 คุณภาพการบริการถ่ายภาพ สไลด์                     | 2.83      | 1.17 | ปานกลาง |
| 5.2 ระยะเวลาการผลิตการบริการถ่ายภาพ สไลด์            | 2.83      | 1.17 | ปานกลาง |
| 5.3 มนุษย์สัมพันธ์ผู้ให้บริการ                       | 1.83      | 1.17 | น้อย    |
| 5.4 ความสะดวกในการขอบริการ                           | 3.14      | 1.35 | ปานกลาง |
| 6. การบริการโฮสต์คอมพิวเตอร์                         | 3.38      | 1.15 | ปานกลาง |
| 6.1 คุณภาพการบริการโฮสต์คอมพิวเตอร์                  | 3.33      | 1.07 | ปานกลาง |
| 6.2 มนุษย์สัมพันธ์ผู้ให้บริการ                       | 3.50      | 1.17 | ปานกลาง |
| 6.3 ความสะดวกในการขอบริการ                           | 3.33      | 1.23 | ปานกลาง |
| 7. การบริการห้องสอนทางไกล                            | 2.72      | 1.07 | ปานกลาง |
| 7.1 คุณภาพการบริการห้องสอนทางไกล                     | 2.67      | 1.03 | ปานกลาง |
| 7.2 มนุษย์สัมพันธ์ผู้ให้บริการ                       | 1.83      | 1.17 | น้อย    |
| 7.3 ความสะดวกในการขอบริการ                           | 2.67      | 1.03 | ปานกลาง |
| รวม  | 3.20      | 1.01 | ปานกลาง |

จากตาราง 3 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการจากกลุ่มงานผลิตและบริการ ระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายการย่อยที่ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเอกสารคำสอนมากที่สุด รองลงมาได้แก่การบริการโฮสต์คอมพิวเตอร์

ตาราง 4 แสดงความพึงพอใจต่อการใช้บริการจากกลุ่มงานพัฒนาและเผยแพร่นวัตกรรมเทคโนโลยีการศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ

| การบริการ                                  | $\bar{X}$ | SD   | ระดับ   |
|--|-----------|------|---------|
| 1. การบริการการสอนเสมือนจริง               | 3.42      | 1.22 | ปานกลาง |
| 1.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพ                   | 3.30      | 1.16 | ปานกลาง |
| 1.2 ประโยชน์การสอนเสมือนจริง               | 3.20      | 1.32 | ปานกลาง |
| 1.3 มนุษย์สัมพันธ์ผู้ให้บริการ             | 3.60      | 1.17 | มาก     |
| 1.4 ความสะดวกในการขอบริการ                 | 3.60      | 1.26 | มาก     |
| 2. การบริการบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน      | 2.87      | 1.04 | ปานกลาง |
| 2.1 คุณภาพบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน        | 2.67      | 1.03 | ปานกลาง |
| 2.2 ประโยชน์บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน      | 2.83      | 0.98 | ปานกลาง |
| 2.3 มนุษย์สัมพันธ์ผู้ให้บริการ             | 3.17      | 1.17 | ปานกลาง |
| 2.4 ความสะดวกในการขอบริการ                 | 2.83      | .98  | ปานกลาง |
| 3. การบริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์          | 3.00      | 1.10 | ปานกลาง |
| 3.1 คุณภาพหนังสืออิเล็กทรอนิกส์            | 3.00      | 1.10 | ปานกลาง |
| 3.2 ประโยชน์หนังสืออิเล็กทรอนิกส์          | 3.00      | 1.10 | ปานกลาง |
| 3.3 มนุษย์สัมพันธ์ผู้ให้บริการ             | 3.00      | 1.10 | ปานกลาง |
| 3.4 ความสะดวกในการขอบริการ                 | 3.00      | 1.10 | ปานกลาง |
| 4. รายการวิทยุหน้าต่างเทคโนโลยี            | 3.13      | 1.12 | ปานกลาง |
| 4.1 คุณภาพรายการวิทยุหน้าต่างเทคโนโลยี     | 3.22      | 1.09 | ปานกลาง |
| 4.2 ประโยชน์รายการวิทยุหน้าต่างเทคโนโลยี   | 3.11      | 1.05 | ปานกลาง |
| 4.3 ความสามารถของผู้ดำเนินรายการ           | 3.22      | 1.09 | ปานกลาง |
| 4.4 ความสะดวกในการติดต่อรายการวิทยุ        | 3.00      | 1.26 | ปานกลาง |
| 5. วารสารวิทยบริการ                        | 3.35      | 1.06 | ปานกลาง |
| 5.1 คุณภาพวารสารวิทยบริการ                 | 3.30      | 0.95 | ปานกลาง |
| 5.2 ประโยชน์วารสารวิทยบริการ               | 3.40      | 1.17 | ปานกลาง |
| 6. การฝึกอบรมนวัตกรรมเทคโนโลยีการศึกษา     | 3.49      | 0.91 | ปานกลาง |
| 6.1 คุณภาพการฝึกอบรม                       | 3.36      | 0.92 | ปานกลาง |
| 6.2 ประโยชน์การฝึกอบรม                     | 3.64      | 1.21 | มาก     |
| 6.3 ความรู้ความสามารถของวิทยากร            | 3.63      | 0.52 | มาก     |
| 6.4 ความสะดวกของการฝึกอบรม                 | 3.33      | 1.00 | ปานกลาง |
| 7. การบริการคอมพิวเตอร์เพื่อผลิตสื่อการสอน | 3.39      | 1.40 | ปานกลาง |
| 7.1 คุณภาพคอมพิวเตอร์เพื่อผลิตสื่อการสอน   | 3.17      | 1.17 | ปานกลาง |
| 7.2 มนุษย์สัมพันธ์ผู้ให้บริการ             | 3.50      | 1.52 | มาก     |
| 7.3 ความสะดวกในการขอบริการ                 | 3.50      | 1.52 | มาก     |
| 8. ห้องบริการมุมสื่อประสม                  | 3.05      | 1.23 | ปานกลาง |
| 8.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพห้องบริการ         | 3.00      | 1.26 | ปานกลาง |
| 8.2 มนุษย์สัมพันธ์ผู้ให้บริการ             | 3.00      | 1.26 | ปานกลาง |
| 8.3 ความสะดวกในการขอบริการ                 | 3.17      | 1.17 | ปานกลาง |
| รวม  | 3.27      | 1.18 | ปานกลาง |

จากตาราง 4 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการจากกลุ่มงานพัฒนาและเผยแพร่นวัตกรรมเทคโนโลยีการศึกษา ระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายการย่อยที่ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการฝึกอบรม นวัตกรรมเทคโนโลยีการศึกษามากที่สุด รองลงมาได้แก่การบริการการเรียนการสอนห้องเรียนเสมือนจริง และข้อย่อยด้าน มนุษย์สัมพันธ์ผู้ให้บริการ ความสะดวกในการขอบริการ ของผู้ให้บริการห้องเรียนเสมือนจริง และประโยชน์การฝึกอบรม ความรู้ความสามารถของวิทยากร อยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 แสดงความต้องการต่อการใช้บริการจากกลุ่มงานผลิตและบริการ ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา  
สำนักวิทยบริการ

| การบริการ                      | $\bar{X}$ | SD   | ระดับ     |
|--------------------------------|-----------|------|-----------|
| 1. การบริการเอกสารประกอบคำสอน  | 4.61      | .62  | มากที่สุด |
| 2. การบริการสิ่งพิมพ์ทั่วไป    | 3.52      | 1.18 | มาก       |
| 3. การบริการการบันทึกเสียง     | 2.91      | 1.44 | ปานกลาง   |
| 4. การบริการผลิตรายการโทรทัศน์ | 2.47      | 1.39 | ปานกลาง   |
| 5. การบริการถ่ายภาพ            | 2.47      | 1.39 | ปานกลาง   |
| 6. การบริการสตรีตทัศนูปกรณ์    | 3.38      | 1.17 | ปานกลาง   |
| 7. การบริการห้องสอนทางไกล      | 2.50      | 1.24 | ปานกลาง   |
| รวม                            | 3.27      | 1.19 | ปานกลาง   |

จากตาราง 5 พบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการต่อการใช้บริการจากกลุ่มงานผลิตและบริการ ระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายการย่อยที่ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการต่อการให้บริการเอกสารคำสอนมากที่สุด รองลงมาคือ การบริการสิ่งพิมพ์ทั่วไป

ตาราง 6 แสดงความต้องการต่อการใช้บริการจากกลุ่มงานพัฒนาและเผยแพร่นวัตกรรมเทคโนโลยีการศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ

| การบริการ                              | $\bar{X}$ | SD   | ระดับ   |
|--|-----------|------|---------|
| 1. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์               | 3.60      | 1.15 | มาก     |
| 2. รายการวิทยุหน้าต่างเทคโนโลยี        | 2.50      | 1.10 | ปานกลาง |
| 3. วารสารวิทยบริการ                    | 3.06      | 1.21 | ปานกลาง |
| 4. การฝึกอบรมนวัตกรรมเทคโนโลยีการศึกษา | 3.78      | 1.11 | มาก     |
| 5. การให้บริการคำปรึกษาด้านนวัตกรรมฯ   | 3.63      | 2.21 | มาก     |
| 6. ห้องบริการคอมพิวเตอร์ผลิตสื่อฯ      | 3.35      | 1.27 | ปานกลาง |
| 7. ห้องบริการสื่อประสม                 | 3.00      | 1.27 | ปานกลาง |
| รวม                                    | 3.27      | 1.18 | ปานกลาง |

จากตาราง 5 พบว่าผู้ให้บริการมีความต้องการต่อการใช้บริการจากกลุ่มงานพัฒนาและเผยแพร่ นวัตกรรมเทคโนโลยีการศึกษา ระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายการย่อยที่ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้ บริการมีความต้องการต่อการให้บริการการฝึกอบรมนวัตกรรมเทคโนโลยีการศึกษามากที่สุด รองลงมา คือ การให้คำปรึกษาด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีการศึกษา

ตาราง 7 แสดงปัญหาต่อการใช้บริการจากกลุ่มงานผลิตและบริการ ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา  
สำนักวิทยบริการ

| การบริการ                      | $\bar{X}$ | SD   | ระดับ      |
|--------------------------------|-----------|------|------------|
| 1. การบริการเอกสารประกอบคำสอน  | 1.94      | 1.06 | น้อยที่สุด |
| 2. การบริการสิ่งพิมพ์ทั่วไป    | 2.31      | 1.18 | น้อย       |
| 3. การบริการการบันทึกเสียง     | 3.00      | 0.93 | ปานกลาง    |
| 4. การบริการผลิตรายการโทรทัศน์ | 3.14      | 0.90 | ปานกลาง    |
| 5. การบริการถ่ายภาพ            | 2.86      | 0.69 | ปานกลาง    |
| 6. การบริการโสตทัศนอุปกรณ์     | 2.78      | 0.67 | ปานกลาง    |
| 7. การบริการห้องสอนทางไกล      | 2.63      | 0.92 | ปานกลาง    |
| รวม                            | 2.66      | 0.90 | ปานกลาง    |

จากตาราง 7 พบว่าผู้ให้บริการพบปัญหาต่อการใช้บริการจากกลุ่มงานผลิตและบริการ ระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายการย่อยที่ให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการพบปัญหาต่อการให้บริการผลิตรายการโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือ การบริการบันทึกเสียง

ตาราง 8 แสดงปัญหาต่อการใช้บริการจากกลุ่มงานพัฒนาและเผยแพร่นวัตกรรมเทคโนโลยีการศึกษา  
ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ

| การบริการ                              | $\bar{X}$ | SD   | ระดับ   |
|--|-----------|------|---------|
| 1. ห้องเรียนเสมือนจริง                 | 3.30      | 1.06 | ปานกลาง |
| 2. คอมพิวเตอร์ช่วยสอน                  | 2.50      | 0.98 | ปานกลาง |
| 3. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์               | 3.14      | 0.90 | ปานกลาง |
| 4. รายการวิทยุหน้าต่างเทคโนโลยี        | 2.71      | 1.25 | ปานกลาง |
| 5. วารสารวิทยบริการ                    | 2.22      | 1.09 | น้อย    |
| 6. การฝึกอบรมนวัตกรรมเทคโนโลยีการศึกษา | 3.00      | 1.41 | ปานกลาง |
| 7. การให้บริการคำปรึกษาด้านนวัตกรรมฯ   | 2.75      | 1.16 | ปานกลาง |
| 8. ห้องบริการคอมพิวเตอร์ผลิตสื่อการสอน | 3.17      | 0.98 | ปานกลาง |
| 9. ห้องบริการสื่อประสม                 | 3.00      | 1.10 | ปานกลาง |
| รวม                                    | 2.87      | 1.10 | ปานกลาง |

จากตาราง 8 พบว่าผู้ใช้บริการพบปัญหาต่อการใช้บริการจากกลุ่มงานพัฒนาและเผยแพร่นวัตกรรมเทคโนโลยีการศึกษาระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายการย่อยที่ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการพบปัญหาต่อการให้บริการห้องเรียนเสมือนจริง มากที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการห้องคอมพิวเตอร์ผลิตสื่อการสอน



### อภิปรายผล

ด้านการใช้บริการจากฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า มีการใช้บริการการผลิตเอกสารคำสอน มากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ สุชาติ สุทธิ (2535 : 147) หนังสือ เอกสาร เป็นสื่อการสอนอย่างหนึ่ง ที่มีระบบ ระเบียบ ในการนำเสนอและมีคุณค่ามาก ช่วยถ่ายทอดแนวความคิดให้ผู้อ่าน ช่วยให้ผู้เรียนเกิดความรู้ ความเข้าใจในราคาที่ไม่แพงนัก สามารถใช้ได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา ไม่ต้องอาศัยเครื่องมือเพื่อช่วยอ่านเพิ่มเติม

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจากฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละการบริการพบว่าการผลิตเอกสารคำสอน มีความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งด้านคุณภาพเอกสารประกอบการสอน ระยะเวลาการผลิตเอกสารประกอบการสอน มนุษย์สัมพันธ์ผู้ให้บริการ ความสะดวกในการขอบริการ รองลงมาคือ การฝึกอบรมนวัตกรรมเทคโนโลยีการศึกษา สอดคล้องกับแนวคิดของ อเดย์ (Aday and Andersen, 1975 : 58-80 อ้างถึงใน ลาวัลย์ เผือกบุตร, 2534 : 36) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Quality of Care) ซึ่งหมายถึง คุณภาพตัวบริการ คือความสามารถของพนักงานให้บริการ ดังนั้นผู้บริหารหน่วยงาน ควรจะควบคุมคุณภาพตัวบริการให้มีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ รวมทั้งการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ความต้องการต่อการใช้บริการจากฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า มีความต้องการใช้บริการจากการผลิตเอกสารคำสอน มากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของสุชาติ สุทธิ (2535 : 147) ที่ว่าหนังสือ เอกสาร เป็นสื่อการสอนอย่างหนึ่ง ที่มีระบบ ระเบียบ ในการนำเสนอและมีคุณค่ามาก ช่วยถ่ายทอดแนวความคิดให้ผู้อ่าน ช่วยให้ผู้เรียนเกิดความรู้ ความเข้าใจในราคาที่ไม่แพงนัก สามารถใช้ได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา ไม่ต้องอาศัยเครื่องมือเพื่อช่วยอ่านเพิ่มเติม รองลงมาคือ การฝึกอบรมนวัตกรรมเทคโนโลยีการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริพันธ์ เดชพลกรัง (2543 : 78) ในเรื่องความต้องการในการพัฒนาตนเองด้านวิชาการของ คณาจารย์คือ การศึกษาเพิ่มพูนความรู้ (Short Course) เกี่ยวกับสาขาวิชา เรื่องที่สนใจมากที่สุด

ด้านปัญหาต่อการใช้บริการจากฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า มีปัญหาการใช้บริการห้องเรียนเสมือนจริงมากที่สุด รองลงมาคือห้องคอมพิวเตอร์ผลิตสื่อการสอน ทั้งนี้เนื่องจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ยังมีความเร็วต่ำ และอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในห้องผลิตสื่อการสอนมีอายุการใช้งานมานานตั้งแต่ปี 2542 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุ้มยลา หล้าสุบ (2542 : 142) พบว่า ปัญหาด้านการใช้บริการ ของนักศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ทุกสาขาวิชา ประสบปัญหามากที่สุดในเรื่องการใช้งานซ้ำทำให้เสียเวลานานในการใช้ สืบเนื่องจากระบบโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต่อเชื่อมกับเครือข่าย และ อุปกรณ์เชื่อมต่อ ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานเท่าที่ควร

ในด้านข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยภาพรวมพบว่า ต้องพัฒนา ปรับปรุง จัดทำ เครื่องมือ อุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์ และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ทันสมัยสอดคล้องกับ วุฒิปวงศ์ เศรษฐดำรงสิน และคณะ (2539 : 78) ที่ศึกษาการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า อาจารย์มีความต้องการการอบรมในหัวข้อการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาช่วยสอน การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน เทคนิคการผลิตสื่อการสอน

#### ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจด้านการบริการของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มีข้อเสนอแนะ 3 ลักษณะ

##### 1. ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

ด้านบุคลากร ควรพัฒนาบุคลากรให้รู้จักบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการที่ดี ไม่เลือกปฏิบัติ หมั่นเวียนกันรับผิดชอบหน้าที่ เพื่อปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานได้เมื่อบุคคลหนึ่งบุคคลใดไม่สามารถปฏิบัติงานได้ในขณะนั้น

##### 2. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

ผู้บริหารระดับสูงของสำนักวิทยบริการควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ ชี้แจงแก่ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อประกอบการพิจารณาในการวางแผนการพัฒนา ปรับปรุงงานบริการด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพ การให้บริการให้ดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจที่สูงขึ้นในการศึกษาครั้งต่อไป

##### 3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะ 2 กลุ่มงานเท่านั้น ซึ่งงานบริการของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา ยังมีส่วนย่อยอีก เช่น งานธุรการ งานบริการที่อาคาร 19 งานบริการทั่วไป กิจกรรมพิเศษ เช่น งานมหกรรมศิลปวัฒนธรรม งานกีฬา ซึ่งควรศึกษาให้ละเอียดเป็นด้าน ๆ ไป

บรรณานุกรม

- จินตนา คงเหมือนเพชร. 2541. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี", วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (สำเนา)
- ทบวงมหาวิทยาลัย, "แผนการศึกษาแห่งชาติ." *อุดมศึกษา* 8 (มีนาคม 2520), 11.
- พลุ เดชะรินทร์. 2545. *เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard และ Key Performance Indicators*. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2545. *คู่มือประเมินคุณภาพภายใน*. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2546. *สำนักวิทยบริการ*. (ออนไลน์). สืบค้นได้จาก <http://www.kaekae.pn.psu.ac.th> [30 กันยายน 2546]
- ยุ้ยลา หล้าอุป. 2542. "การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์", วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (สำเนา)
- ลมูล รัตตากร และเบญจภา เจริญศิลป์. 2532. "หอสมุดมหาวิทยาลัย" *สารานุกรมศึกษาศาสตร์* 9 (มกราคม - กันยายน), 155-166.
- ลาวัลย์ เผือกบุตร. 2534. "ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติการพยาบาลกับความพึงพอใจของผู้ป่วยและนักศึกษาพยาบาลทหารอากาศ" *ปริญญาวิทยาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาพยาบาลสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล*. (สำเนา)

---

วุฒิพงศ์ เตชะดำรงสิน. 2539. การศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมของบุคลากรมหาวิทยาลัย  
สงขลานครินทร์. สงขลา : งานพัฒนาและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สว่างจิต ศรีระชา. 2532. "ห้องสมุดเป็นหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัยจริงหรือ",  
ข่าวสารห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น. 11 ( เมษายน-ธันวาคม), 9-20.

สำนักงานปฏิรูปการศึกษา. 2542. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ :  
คุรุสภาลาดพร้าว.

ลิปพนนท์ เกตุทัต. 2532. "บทบาทของมหาวิทยาลัยในประเทศอุตสาหกรรมใหม่", การศึกษา  
แห่งชาติ. 23 (ตุลาคม 2531-มกราคม), 54-82.

ลิริพันธ์ เดชพลกรัง. 2543. การพัฒนาตนเองของอาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วิทยาเขตปัตตานี ปัตตานี : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลา  
นครินทร์.

สุชาติ สุทธิ. 2535. คู่มือการสอนเรียนรู้การเห็น : พื้นฐานการวิจารณ์ทัศนศิลป์. กรุงเทพฯ :  
ไอ.เอส.พรินติ้ง เฮาส์.

-----