



สภาพปัญหาและความต้องการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น¹

Problems, Needs and Satisfaction for Learning Support Audio-visual of the Instructors and the students in the Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University¹

อานัติ โสภาศุภวัตร^{2*}

Anat Sophasuphawatt^{2*}

¹ เป็นส่วนหนึ่งของรายงานวิจัย เรื่อง สภาพปัญหา ความต้องการ และความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ของคณาจารย์และนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ได้รับทุนสนับสนุนจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

¹ This article is a part of the research report on “Problems, Needs and Satisfaction for Learning Support Audio-visual of the Instructors and the students in the Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University”. The research was supported by the Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University.

² นักวิชาการโสตทัศนศึกษา, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² Audio-Visual Technical officer of the Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University.

* Corresponding author, E-mail: pkjpphotos@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความฉบับนี้มุ่งศึกษา 1) สภาพปัญหาและความต้องการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณาจารย์ และนักศึกษา และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ของคณาจารย์และนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ คณาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกหลักสูตรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นในปี 2562 กำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของ Krejcie & Morgan (1970) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 2,935 คน ต้องได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5 หรือ 147 คน โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลได้ทั้งสิ้น 328 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ของนักศึกษาทั้งหมด ซึ่งมากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติอย่างง่ายและการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสถิติไคสแควร์ (Chi-square)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 79.2 เป็นนักศึกษาร้อยละ 91.4 และคณาจารย์ ร้อยละ 8.6 ส่วนใหญ่สังกัดสาขาภาษาญี่ปุ่น และสาขาภาษาจีนธุรกิจ ร้อยละ 21.4 และ 15.3 ตามลำดับ รองลงมาคือ สาขาวิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา ร้อยละ 13.1 ทั้งนี้ พบว่า อุปกรณ์ที่มีปัญหามากที่สุดได้แก่ เครื่องฉายและจอภาพ โดยผู้ให้บริการประเมินว่าสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 60.6 และราร้อยละ 41.0 มีความต้องการต่อ



สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์ในระดับสูง เมื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า สาขาวิชาที่สังกัดความถี่ในการใช้โสตทัศนูปกรณ์ อุปกรณ์ที่มีปัญหามากที่สุด และระดับของสภาพปัญหาในการใช้โสตทัศนูปกรณ์ มีความสัมพันธ์กับความต้องการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ของคณาจารย์และนักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

คำสำคัญ: สภาพปัญหา, ความต้องการ, สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้, โสตทัศนูปกรณ์

Abstract

This research is aimed to study 1) problems and needs for learning support Audio-visual and 2) to study factors related to the need for learning support Audio-visual of lecturers and student, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University. This research was conducted by quantitative research to collected data from sampling; lecturer and bachelor's degree student of all department of Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University in 2019 with calculated sampling statistic by using formula of Krejcie & Morgan (1970) to collect data more than 5 percent of population (147 people from 2,935 people). And have got data from 327 people in total, calculated as 11.2 percent of all student in the faculty, which is greater than the number of samples assigned. The data was analyzed with descriptive statistics, and chi-square test

The study result was indicated that most of the teachers and students who use audio-visual work are female, 79.2% are 91.4% students, and 8.6% are teachers. Most of them are in the Japanese language field. And business Chinese, 21.4 percent and 15.3 percent respectively, followed by the department of sociology and anthropology 13.1 percent. The equipment that has the most problems are Projector and screen in which the teachers and students assess that the audiovisual learning support of the faculty the problems at a moderate level are 60.6% and about 41.0% have a high level of demand for audio-visual aids. With an average of 3.93. When testing the hypothesis, the research found that frequency of use of audio-visual equipment, the most problematic device and the level of the problematic condition in using audio-visual equipment related with the need for learning support audio-visual of faculty and students With statistical significance at the level of 0.05, which is in accordance with the research hypothesis.

Keywords: Problem, Needs, Learning support, Audio-visual



บทนำ

ในทศวรรษที่ 4 ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ดำเนินการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนการให้บริการในทุกด้าน เพื่อตอบสนองการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย การได้รับการยอมรับในระดับสากล และได้รับการจัดอันดับในกลุ่มมหาวิทยาลัยของโลก ตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยเฉพาะงานด้านการให้บริการเป็นหลักอย่างกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีภาระหน้าที่หลักในการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ ด้านการเรียนการสอน วิจัย และบริการวิชาการ ตลอดจนผลิตสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และผลิตสื่อการเรียนการสอน ดูแลและบริหารจัดการด้านเครื่องมือโสตทัศนูปกรณ์ ดูแลรักษา อุปกรณ์ในห้องเรียนมาตรฐานและสื่อโสตทัศนูปกรณ์ในคณะฯ ให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาการใช้อุปกรณ์ ผลิตวีดิทัศน์ประกอบการเรียนการสอน ให้บริการ ดูแลระบบแสง เสียง ห้องเรียนและห้องประชุม งานถ่ายทำวีดิทัศน์วงจรปิดกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะ และมหาวิทยาลัย (คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 2562)

ปัจจุบันคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้มีการนำสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ประเภทโสตทัศนูปกรณ์ที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานและในการเรียนการสอนมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานหรือผู้รับบริการ ส่งผลให้มีความรวดเร็ว ทำให้ประหยัดเวลา รวมถึงสามารถช่วยทุ่นแรงในการจัดการเรียนการสอน ดังนั้น การนำโสตทัศนูปกรณ์เข้ามาเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ มักขึ้นอยู่กับคุณภาพของโสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ด้วย กล่าวคือ หากโสตทัศนูปกรณ์ที่นำมาใช้เกิดการชำรุดเสียหาย ย่อมส่งผลให้ไม่สามารถใช้งานโสตทัศนูปกรณ์เหล่านั้นได้ หรือถ้าหากมีการใช้งานไปแล้วระยะหนึ่ง แล้วเกิดการเสื่อมสภาพขึ้น อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์เหล่านั้นก็จะไม่สามารถใช้งานได้เช่นกัน (จิรพัฒน์ จันทะไพร, 2556; Mariana, 2003) ส่งผลให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงานและการเรียนการสอน เป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพและไม่มีคุณภาพตามที่กำหนดอีกด้วย รวมถึงการบริหารจัดการและการดำเนินการจัดซื้อโสตทัศนูปกรณ์ ต้องเป็นไปอย่างเหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ของคณาจารย์และนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหาและความต้องการด้านโสตทัศนูปกรณ์ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการด้านโสตทัศนูปกรณ์ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จากทัศนะของผู้ใช้บริการ ได้แก่ คณาจารย์ และนักศึกษา ซึ่งจะเป็ข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนางานด้านโสตทัศนูปกรณ์ รวมถึงนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางสำหรับการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารในการพัฒนาด้านโสตทัศนูปกรณ์ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้มีความเหมาะสม และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้นต่อไป



วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณาจารย์และนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณาจารย์และนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยนี้ใช้แนวคิดความต้องการและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์ เป็นแนวคิดหลักในการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดความต้องการ

Murray (1964) เสนอว่า ความต้องการเป็นสิ่งที่บุคคลได้สร้างขึ้นก่อให้เกิดความรู้สึกขาดซึ่งความต้องการนี้บางครั้งเกิดขึ้นเนื่องจากแรงกระตุ้นภายในของบุคคล และบางครั้งอาจเกิดความต้องการจากสภาพสังคมก็ได้ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความต้องการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากสภาพร่างกายและสภาพทางจิตใจนั่นเอง สอดคล้องกับ Maslow (1970) ที่ขยายความว่า ความต้องการของบุคคล สามารถจัดแบ่งได้ 5 ระดับ เริ่มต้นจาก 1) ความต้องการทางร่างกาย 2) ความต้องการความปลอดภัย 3) ความต้องการทางสังคม 4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และ 5) ความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต ซึ่งเป็นความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน ที่เป็นความต้องการระดับต่ำ และความต้องการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง ที่เป็นความต้องการระดับสูง โดยความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูง จะได้รับการตอบสนองจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง ทั้งนี้ ในงานวิจัยนี้ได้นิยามคำว่า ความต้องการ หมายถึง ความประสงค์ของผู้ใช้บริการ ที่จะได้รับการบริการจากระบบและผู้ให้บริการหรือบุคลากรทางด้านโสตทัศนูปกรณ์ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการดำเนินการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำแนกออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) เครื่องฉาย (Projectors) 2) เครื่องอุปกรณ์แปลงสัญญาณ (Connected Equipment) และ 3) เครื่องเสียง (Amplifiers) ซึ่งเป็นการนิยามเพื่อให้เหมาะสมกับงานวิจัย

แนวคิดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์

นักวิชาการหลายท่านได้นิยามคำว่าโสตทัศนูปกรณ์ หมายถึง วัสดุและอุปกรณ์ที่ช่วยให้ผู้ใช้งานได้ยินและได้เห็นจริงเพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น (สุภัญญา กุลนิตี, 2552) ซึ่งสอดคล้องกับชวลิต ฮอร์ณี (2550) ที่อธิบายว่า โสตทัศนูปกรณ์คือ วัสดุหรือสื่อใด ๆ ก็ตาม ที่สามารถถ่ายทอดไปยังผู้เรียนโดยวิธีการต่าง ๆ ที่ไม่ใช่รูปแบบของตัวพิมพ์บนหนังสือ แต่ช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สรุปได้ว่า หมายถึง วัสดุหรือสื่อใด ๆ ที่ไม่ได้อยู่ในรูปของสื่อสิ่งพิมพ์ โดยใช้ในการถ่ายทอดสารสนเทศเพื่อให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ต้องอาศัยเครื่องมือหรืออุปกรณ์เฉพาะในการใช้บริการ ซึ่งมีการจัดเก็บและวิธีการใช้ที่แตกต่างกันออกไป โดยในงานวิจัยนี้ได้ปรับนิยามให้เหมาะสมกับบริบทของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงนิยามได้ว่า โสตทัศนูปกรณ์ หมายถึง อุปกรณ์ที่มีลักษณะใหญ่ ประกอบด้วย เครื่องยนต์ กลไกไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ ทำหน้าที่เป็นตัวผ่านขยายเนื้อหาสาระจากแหล่งกำเนิดให้ชัดเจนยิ่งขึ้น



สามารถกระตุ้นการรับรู้ของผู้เรียนได้เป็นอย่างดีสามารถจำแนกออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) เครื่องฉาย (Projectors) 2) เครื่องอุปกรณ์แปลงสัญญาณ (Connected Equipment) และ 3) เครื่องเสียง (Amplifiers) ซึ่งเป็นนิยามเพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่วิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้หน่วยในการวิเคราะห์ คือ หน่วยระดับปัจเจก (Individual Level) คือ คณาจารย์และนักศึกษา สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น กำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของ Krejcie & Organ (1970) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5 หรือ 147 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด ทั้งนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลได้ทั้งสิ้น 327 คน คิดเป็น ร้อยละ 11.2 ของนักศึกษาทั้งหมด ซึ่งมากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด เพื่อความเป็นตัวแทนที่ดีของกลุ่มตัวอย่าง

ในส่วนของการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีหลัก 2 แนวคิด ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ แนวคิดเกี่ยวกับโสตทัศนูปกรณ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผ่านการตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 2 ท่าน และหาค่าความเชื่อมั่นจากการทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง ได้เท่ากับ 0.911 ทั้งนี้ แบบสอบถามจำแนกออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ สถานภาพ และสาขาวิชา ด้านสภาพปัญหาและการใช้บริการ ได้แก่ ความถี่ในการใช้งาน อุปกรณ์ที่มีปัญหามากที่สุด และสภาพปัญหาของสิ่งสนับสนุนด้านโสตทัศนูปกรณ์ และส่วนสุดท้ายคือ ความต้องการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการดำเนินการ ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยแต่ละด้านมีข้อความหลายข้อตามตัวชี้วัด มี 5 ตัวเลือก ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ดำเนินการเก็บข้อมูลในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2562-พฤศจิกายน 2562 โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้นักศึกษาในคณะ ร่วมกับส่งออกแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) เพื่อให้นักศึกษามีอิสระและสะดวกในการตอบแบบสอบถาม ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสถิติไคสแควร์ (Chi-square test) เพื่อทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตามเพศ สถานภาพ สาขาวิชา ความถี่ในการใช้งาน อุปกรณ์ที่มีปัญหามากที่สุด และสภาพปัญหาของสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์ และนำเสนอด้วยข้อมูลเชิงพรรณนาและการบรรยายประกอบตาราง



ผลการวิจัย

ผลการวิจัย ผู้วิจัยจำแนกการนำเสนอผลการวิจัยเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยคุณลักษณะของผู้ใช้บริการ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านไอทีที่ศนูปรกรณ์ ปัจจัยด้านสภาพปัญหาและการใช้บริการ ความต้องการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านไอทีที่ศนูปรกรณ์ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านไอทีที่ศนูปรกรณ์ ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

1. ปัจจัยคุณลักษณะของผู้ใช้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านไอทีที่ศนูปรกรณ์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาถึงร้อยละ 91.4 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 79.2 และ 1 ใน 5 ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น รองลงมาคือสาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ และสาขาวิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา ร้อยละ 15.3 และ 13.1 ตามลำดับ

2. ปัจจัยด้านสภาพปัญหาและการใช้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้ไอทีที่ศนูปรกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง ถึงร้อยละ 45.9 เป็นที่น่าสังเกตว่า กว่าร้อยละ 41.3 มีการใช้ไอทีที่ศนูปรกรณ์อยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากเป็นนักศึกษา ซึ่งจะมีโอกาสใช้ในกรณีที่ต้องนำเสนองานเท่านั้น โดยพบว่าส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการงานบริการตรวจเช็คคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงและงานแก้ไขปัญหาการใช้งานในกรณีติดขัดเร่งด่วนเป็นบางในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 48.3 และ 47.7 ตามลำดับ) รองลงมาคือมีความถี่ในการขอคำปรึกษาการใช้งานเกี่ยวกับเทคโนโลยีและไอทีที่ศนูปรกรณ์เป็นบางครั้งและไม่เคยในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 40.1 และ 39.8 ตามลำดับ)

ทั้งนี้ ไอทีที่ศนูปรกรณ์ในห้องเรียนที่มีปัญหามากที่สุด พบว่า เครื่องฉายและจอภาพ (Projector) และเครื่องขยายเสียงและไมโครโฟน เป็นอุปกรณ์ที่มีปัญหามากที่สุดในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 40.9 และ 39.8 ตามลำดับ และจากการศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านไอทีที่ศนูปรกรณ์ในภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่ประสบกับสภาพปัญหาในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านไอทีที่ศนูปรกรณ์ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาคือระดับสูงและระดับต่ำ โดยคิดเป็นร้อยละ 26.6 และ 12.8 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของสภาพปัญหาการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ด้านไอทีที่ศนูปรกรณ์ พบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาในระดับมากในเรื่องของการไม่มีการติดป้ายประกาศ วิธีใช้ หรือการแก้ปัญหาไอทีที่ศนูปรกรณ์ ($\bar{X} = 3.5$) ประสบปัญหาในระดับปานกลางในเรื่องของจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.0$) และเจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และเลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 2.6$) และมีประเด็นที่เกี่ยวกับอุปกรณ์ไอทีที่ศนูปรกรณ์ พบว่าประสบปัญหาในระดับมาก ในเรื่องของการไม่มีเครื่องเสียงและไมโครโฟนสำรองในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ ($\bar{X} = 3.9$) เครื่องเสียงและไมโครโฟนไม่มีความทันสมัยได้ ($\bar{X} = 3.5$) และไม่มีคอมพิวเตอร์สำรอง ในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ ($\bar{X} = 3.5$) และในประเด็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ พบว่า ประสบปัญหาในระดับมากในเรื่องของระบบสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตค่อนข้างช้า ไม่สะดวก ($\bar{X} = 3.6$) และประสบปัญหาในระดับปานกลางในเรื่องของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่ทั่วถึง ไม่สามารถเข้าใช้งานได้ ($\bar{X} = 3.4$) (ตารางที่ 1)



ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยสภาพปัญหาการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านไอทีศนูปรกรณ์

สภาพปัญหาการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านไอทีศนูปรกรณ์	สภาพปัญหา			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. ไม่มีการติดป้ายประกาศ วิธีใช้ หรือการแก้ปัญหาไอทีศนูปรกรณ์	3.5	0.9	มาก	70.0
2. จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	3.0	1.0	ปานกลาง	60.0
3. เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และเลือกปฏิบัติ	2.6	1.0	ปานกลาง	52.0
4. ไม่มีเครื่องเสียงและไมโครโฟนสำรองในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้	3.9	1.1	มาก	78.0
5. เครื่องเสียงและไมโครโฟนไม่มีความทันสมัย	3.1	1.0	มาก	62.0
6. ไม่มีคอมพิวเตอร์สำรอง ในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้	3.5	1.1	มาก	70.0
7. ระบบสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตค่อนข้างช้า ไม่สะดวก	3.6	1.1	มาก	72.0
8. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่ทั่วถึง ไม่สามารถเข้าใช้งานได้	3.4	1.1	ปานกลาง	68.0

3. การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความต้องการในการให้บริการด้านไอทีศนูปรกรณ์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการในการให้บริการด้านไอทีศนูปรกรณ์ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมาคือมีความต้องการในการให้บริการด้านไอทีศนูปรกรณ์ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 40.7 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความต้องการในการให้บริการด้านไอทีศนูปรกรณ์ พบว่า

ด้านกระบวนการดำเนินการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการด้านกระบวนการดำเนินการในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.9$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการระดับมากในเรื่องของระบบการขอใช้บริการไอทีศนูปรกรณ์ที่ทันสมัย ($\bar{X} = 4.0$) ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.9$) และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.9$) เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสังคมปัจจุบันที่ให้ความสำคัญกับความรวดเร็ว และความทันสมัย (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยความต้องการในการให้บริการด้านไอทีศนูปรกรณ์ ด้านกระบวนการดำเนินการ

การให้บริการด้านไอทีศนูปรกรณ์ ด้านกระบวนการดำเนินการ	ความต้องการ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
ด้านกระบวนการดำเนินการ				
1. การตรวจสอบไอทีศนูปรกรณ์ได้จากเว็บไซต์ หรืองานด้านเทคโนโลยี	3.8	0.9	มาก	76.0
2. การติดประกาศวิธีใช้ และแนวทางการแก้ปัญหา การใช้ไอทีศนูปรกรณ์	3.8	0.9	มาก	76.0
3. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.9	1.0	มาก	78.0
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.9	1.0	มาก	78.0
5. ระบบการขอใช้บริการไอทีศนูปรกรณ์ที่ทันสมัย	4.0	1.0	มาก	80.0
ภาพรวม	3.9	0.9	มาก	78.0



ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการด้านบุคลากรผู้ให้บริการในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.0$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการระดับมากในเรื่องของการให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.1$) การมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.1$) และการให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่เกียจงาน ($\bar{X} = 4.0$) รวมถึงให้บริการด้วยความสุภาพ สะดวกรวดเร็ว กระตือรือร้น และเต็มใจ ($\bar{X} = 4.0$) (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยความต้องการในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

การให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ความต้องการ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. ให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	3.9	1.0	มาก	78.0
2. ให้บริการด้วยความสุภาพ สะดวกรวดเร็ว กระตือรือร้น และเต็มใจ	4.0	0.9	มาก	80.0
3. ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	4.1	0.9	มาก	82.0
4. ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่เกียจงาน	4.0	0.9	มาก	80.0
5. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.1	0.9	มาก	82.0
6. มีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	3.9	0.9	มาก	78.0
ภาพรวม	4.0	0.9	มาก	80.0

ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.9$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการระดับมากในเรื่องของการมีความพร้อมของคอมพิวเตอร์ในห้องเรียน และห้องปฏิบัติการ ($\bar{X} = 4.0$) และบริเวณที่ให้บริการ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อยและสะดวกต่อการใช้บริการของคณาจารย์และนักศึกษา ($\bar{X} = 4.0$) นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการในระดับมาก ในเรื่องของโสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.9$) โสตทัศนูปกรณ์มีความหลากหลาย น่าสนใจ ($\bar{X} = 3.9$) มีความพร้อมของเครื่องเสียง ไมโครโฟน เครื่องฉาย ($\bar{X} = 3.9$) มีการจัดสถานที่ให้บริการ และให้คำแนะนำอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.9$) มีการจัดเตรียมโสตทัศนูปกรณ์สำรอง ในกรณีที่เกิดปัญหา แก้ไขได้ทันที ($\bar{X} = 3.9$) และมีโสตทัศนูปกรณ์ที่เพียงพอต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.9$) (ตารางที่ 4)



ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยความต้องการในการให้บริการด้านไอทีคอมพิวเตอร์ ด้านอุปกรณ์ไอทีคอมพิวเตอร์

การให้บริการด้านไอทีคอมพิวเตอร์ ด้านอุปกรณ์ไอทีคอมพิวเตอร์	ความต้องการ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
ด้านอุปกรณ์ไอทีคอมพิวเตอร์				
1. ไอทีคอมพิวเตอร์มีความทันสมัย	3.9	1.0	มาก	78.0
2. ไอทีคอมพิวเตอร์มีความหลากหลาย น่าสนใจ	3.9	1.0	มาก	78.0
3. มีความพร้อมของคอมพิวเตอร์ในห้องเรียน และห้องปฏิบัติการ	4.0	0.9	มาก	80.0
4. มีความพร้อมของเครื่องเสียง ไมโครโฟน เครื่องฉาย	3.9	1.0	มาก	78.0
5. มีการจัดสถานที่ให้บริการ และให้คำแนะนำอย่างเหมาะสม	3.9	1.0	มาก	78.0
6. บริเวณที่ให้บริการ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อยและสะดวก ต่อการใช้บริการของคณาจารย์และนักศึกษา	4.0	0.9	มาก	80.0
7. มีการจัดเตรียมไอทีคอมพิวเตอร์สำรอง ในกรณีที่เกิดปัญหา แก้ไขได้ทันที	3.9	1.0	มาก	78.0
8. มีคอมพิวเตอร์พกพา หรือกล่อง เพื่อให้ยืมไปจัดกิจกรรมได้อย่างเพียงพอ	3.8	1.0	มาก	76.0
9. มีไอทีคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอต่อการใช้งาน	3.9	1.0	มาก	78.0
ภาพรวม	3.9	0.9	มาก	78.0

ในด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.9$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการระดับมากในเรื่องของความปลอดภัยของระบบเครือข่าย ($\bar{X} = 4.0$) ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทั่วถึง ($\bar{X} = 3.9$) ความรวดเร็วของสัญญาณในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.9$) ความสะดวกในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.9$) และระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงาน ($\bar{X} = 3.9$) (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยความต้องการในการให้บริการด้านไอทีคอมพิวเตอร์ ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

การให้บริการด้านไอทีคอมพิวเตอร์ ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ความต้องการ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต				
1. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทั่วถึง	3.9	1.0	มาก	78.0
2. ความรวดเร็วของสัญญาณในการใช้งานอินเทอร์เน็ต	3.9	1.0	มาก	78.0
3. ความสะดวกในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต	3.9	1.0	มาก	78.0
4. ความปลอดภัยของระบบเครือข่าย	4.0	0.9	มาก	80.0
5. ระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงาน	3.9	1.0	มาก	78.0
ภาพรวม	3.9	0.9	มาก	78.0



6. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์

ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอตามตัวแปรอิสระ คือ ด้านคุณลักษณะของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ สถานภาพ และสาขาวิชา ด้านสภาพปัญหาและการใช้บริการ ได้แก่ ความถี่ในการใช้งาน อุปกรณ์ที่มีปัญหามากที่สุด และสภาพปัญหาของสิ่งสนับสนุนด้านโสตทัศนูปกรณ์ รวมทั้งตัวแปรตาม คือ ระดับความต้องการในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ จำแนกเป็น 3 ระดับ ด้วยวิธีการอิงกลุ่ม ได้แก่ ระดับต่ำ (ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 71 คะแนน) ระดับปานกลาง (72 – 98 คะแนน) และระดับสูง (ตั้งแต่ 99 คะแนนขึ้นไป) มีรายละเอียดดังนี้

6.1 ด้านคุณลักษณะของผู้ใช้บริการ

1) เพศ ผลการวิจัยพบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เป็นที่น่าสังเกตว่า กว่าครึ่งหนึ่งของผู้ใช้บริการเพศชายมีความต้องการในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 51.5) และเพศหญิงกว่าร้อยละ 46.7 มีความต้องการในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน เนื่องจากอาจารย์หรือนักศึกษา ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง ต่างก็สามารถเข้าถึงการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ได้ (ตารางที่ 6)

2) สถานภาพ ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพเป็นอาจารย์และนักศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีความต้องการในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 53.6 และ 46.7 ตามลำดับ เป็นที่น่าสังเกตว่า กว่าร้อยละ 41.1 ของผู้บริการที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษาปริญญาตรี มีความต้องการในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากว่า ผู้ใช้บริการไม่ว่าจะมีสถานภาพเป็นอาจารย์หรือนักศึกษาปริญญาตรีก็สามารถเข้าถึงการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ได้ (ตารางที่ 6)

3) สาขาวิชา ผลการวิจัยพบว่า สาขาวิชา มีความสัมพันธ์กับความต้องการในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และความสัมพัทธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($CC. = 0.322$) โดยพบว่า สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น มีความต้องการในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 65.7 รองลงมาคือสาขาวิชาภาษาสเปน รัฐประศาสนศาสตร์ และสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มีความต้องการในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ในระดับสูงเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ 40.6 38.9 และ 34.9 ตามลำดับ เนื่องจากแต่ละสาขาวิชา มีวิธีการสอนที่จำเป็นต้องใช้โสตทัศนูปกรณ์เพื่อประกอบการเรียนการสอนของอาจารย์และนักศึกษา จึงทำให้มีความต้องการในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ (ตารางที่ 6)



ตารางที่ 6 ร้อยละผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะและความต้องการในการให้บริการด้าน
โสตทัศนูปกรณ์

ปัจจัยคุณลักษณะ	ระดับความต้องการในการให้บริการด้าน โสตทัศนูปกรณ์			รวม (327)
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	
เพศ				
ชาย	8.8	51.5	39.7	100.0 (68)
หญิง	12.4	46.7	40.9	100.0 (259)
Chi-square = 0.853 df = 2 Significance = 0.653				
สถานภาพ				
อาจารย์	10.7	53.6	35.7	100.0 (28)
นักศึกษาปริญญาตรี	11.7	47.2	41.1	100.0 (299)
Chi-square = 0.428 df = 2 Significance = 0.808				
สาขาวิชา				
ภาษาอังกฤษ	7.7	53.8	38.5	100.0 (13)
ภาษาจีน	25.0	50.0	25.0	100.0 (12)
ภาษาสเปน	6.3	53.1	40.6	100.0 (32)
ภาษาจีนธุรกิจ	16.0	62.0	22.0	100.0 (50)
รัฐประศาสนศาสตร์	8.3	52.8	38.9	100.0 (36)
พัฒนาสังคม	20.0	60.0	20.0	100.0 (10)
ภาษาไทย	5.9	52.9	41.2	100.0 (17)
ภาษาญี่ปุ่น	8.6	25.7	65.7	100.0 (70)
ภาษาอังกฤษธุรกิจ	21.1	31.6	47.4	100.0 (19)
สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา	14.0	51.2	34.9	100.0 (43)
สารสนเทศศาสตร์	12.5	62.5	25.0	100.0 (8)
เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา	5.9	58.8	35.3	100.0 (17)
Chi-square = 37.941 df = 22 Significance = 0.019 CC. = 0.322				

6.2 ด้านสภาพปัญหาและการใช้บริการ

1) **ความถี่ในการใช้บริการ** ผลการวิจัยพบว่า ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความต้องการในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (CC. = 0.237) โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการในระดับปานกลาง มีความต้องการในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.9 และกว่า 1 ใน 5 ของผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการในระดับต่ำ มีความต้องการในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ในระดับ



ต่ำ (ร้อยละ 20.0) เป็นที่น่าสังเกตว่า กว่าร้อยละ 47.3 ของผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการในระดับปานกลาง และกว่าร้อยละ 35.7 ของผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการในระดับสูงมีความต้องการในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้ให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ในการเรียนหรือการสอน ทั้งในระดับปานกลางและระดับสูง ต่างก็มีความต้องการในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ที่เพิ่มขึ้นตามความถี่ในการใช้ (ตารางที่ 7)

2) อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ที่มีปัญหามากที่สุด ผลการวิจัยพบว่า โสตทัศนูปกรณ์ที่มีปัญหามากที่สุด มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($CC. = 0.186$) โดยพบว่า ผู้ให้บริการที่พบว่าคอมพิวเตอร์ที่มีปัญหาที่สุด มีความต้องการในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.6 เป็นที่น่าสังเกตว่า ผู้ให้บริการที่พบว่าเครื่องฉายและจอภาพ และเครื่องขยายเสียงและไมโครโฟน มีความต้องการในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 45.8 และ 42.3 ตามลำดับ เนื่องจากโสตทัศนูปกรณ์เหล่านี้ ไม่ว่าจะเป็คอมพิวเตอร์ เครื่องฉายและจอภาพ และเครื่องขยายเสียงและไมโครโฟน ถูกใช้ในการประกอบการเรียนการสอนอยู่เป็นประจำ จึงทำให้มีความต้องการในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ที่ดียิ่งขึ้น (ตารางที่ 7)

3) ระดับปัญหาการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัญหาการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์ มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($CC. = 0.252$) โดยพบว่า ผู้ให้บริการที่มีปัญหาการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์ในระดับต่ำและระดับปานกลาง มีความต้องการในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.1 และ 54.5 ตามลำดับ เป็นที่น่าสังเกตว่า ผู้ให้บริการที่มีปัญหาการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์ในระดับปานกลางและระดับสูง มีความต้องการในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.8 และ 56.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 7)



ตารางที่ 7 ร้อยละผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านสภาพปัญหาการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้าน
โสตทัศนูปกรณ์

ปัจจัยด้านสภาพปัญหาการให้บริการสิ่ง สนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์	ระดับความต้องการในการให้บริการด้าน โสตทัศนูปกรณ์			รวม (327)
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
ความถี่ในการใช้บริการ				
ต่ำ	20.0	45.2	34.8	100.0 (135)
ปานกลาง	6.7	46.0	47.3	100.0 (150)
สูง	2.4	61.9	35.7	100.0 (42)
Chi-square = 19.485 df = 4 Significance = 0.001 CC. = 0.237				
โสตทัศนูปกรณ์ที่มีปัญหามากที่สุด				
คอมพิวเตอร์	9.1	63.6	27.3	100.0 (66)
เครื่องฉายและจอภาพ	10.7	43.5	45.8	100.0 (131)
เครื่องขยายเสียงและไมโครโฟน	13.8	43.8	42.3	100.0 (130)
Chi-square = 9.262 df = 4 Significance = 0.045 CC. = 0.186				
ระดับปัญหาการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์				
ต่ำ	2.4	57.1	40.5	100.0 (42)
ปานกลาง	11.6	54.5	33.8	100.0 (198)
สูง	16.1	27.6	56.3	100.0 (87)
Chi-square = 22.203 df = 4 Significance = 0.000 CC. = 0.252				

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า สภาพปัญหาการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ในภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่ประสบกับสภาพปัญหาในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.6 โดยเฉพาะในด้านกระบวนการดำเนินการ ผู้ใช้บริการประสบปัญหาในระดับมากในเรื่องของการไม่มีการติดป้ายประกาศ วิธีใช้ หรือการแก้ปัญหาโสตทัศนูปกรณ์ ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ ประสบปัญหาในระดับปานกลางในเรื่องของจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และเลือกปฏิบัติ ในด้านโสตทัศนูปกรณ์ ประสบปัญหาในระดับมาก ในเรื่องของการไม่มีเครื่องเสียงและไมโครโฟนสำรองในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ เครื่องเสียงและไมโครโฟนไม่มีความทันสมัย และไม่มีคอมพิวเตอร์สำรอง ในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ และในด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ พบว่า ประสบปัญหาในระดับมากในเรื่องของระบบสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตค่อนข้างช้า ไม่สะดวก และประสบปัญหาในระดับปานกลางในเรื่องของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่ทั่วถึง ไม่สามารถใช้งานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตา อุบลทิพย์ (2554) ได้ศึกษาสภาพความพร้อมการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมองว่าการให้บริการด้าน



โสตทัศนูปกรณ์ยังมีปัญหาและสมควรได้รับการแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับพัฒนา จัตวานิล (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโสตทัศนของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า นิสิต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้พบว่า ในด้านเครื่องเล่นดีวีดีและเครื่องรับโทรทัศน์ มีความทันสมัย แต่ยังมีการจัดสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งควรได้รับการพัฒนาต่อไป

ในส่วนของความต้องการในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.7 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความต้องการในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ พบว่า ด้านกระบวนการดำเนินการ ผู้ใช้บริการมีความต้องการในระดับมาก ในเรื่องของระบบการขอใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่ทันสมัย ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการในระดับมาก ในเรื่องของบริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ในด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการในระดับมาก โดยเฉพาะในเรื่องของการมีความพร้อมของคอมพิวเตอร์ในห้องเรียน และห้องปฏิบัติการ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการในระดับมากในเรื่องของโสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัย โสตทัศนูปกรณ์มีความหลากหลาย น่าสนใจ รวมถึงมีความพร้อมของเครื่องเสียง ไมโครโฟน เครื่องฉาย และในด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่า มีความต้องการในระดับมาก โดยเฉพาะในเรื่องของความปลอดภัยของระบบเครือข่าย และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทั่วถึง สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2555) ที่ศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2555 ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ ทั้ง 5 ด้านในระดับมาก โดยเฉพาะด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ที่ถือเป็นด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ที่ผู้บริการต้องการความสะดวกและทันสมัย

เมื่อทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการด้านการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ พบว่า สาขาวิชาที่สังกัด ความถี่ในการใช้โสตทัศนูปกรณ์ อุปกรณ์ที่มีปัญหามากที่สุด และระดับของสภาพปัญหาในการใช้โสตทัศนูปกรณ์ มีความสัมพันธ์กับความต้องการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณาจารย์และนักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Steve (2001) จิรพัฒน์ จันทะไพโร (2556) และวุฒิไกร ป้อมมะรัง (2562) ที่พบว่าสภาพปัญหาในการใช้โสตทัศนูปกรณ์ ส่งผลต่อความต้องการต่อการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า กวาร์ร้อยละ 47.3 ของผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการในระดับปานกลาง และกวาร์ร้อยละ 35.7 ของผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการในระดับสูง และผู้ใช้บริการที่มีปัญหาการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านไอศตัทศนุปรกรรมในระดับต่ำและระดับปานกลาง มีความต้องการในการให้บริการด้านไอศตัทศนุปรกรรมในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการไอศตัทศนุปรกรรมในการเรียนหรือการสอน กลุ่มดังกล่าว ต่างก็มีความต้องการในการให้บริการด้านไอศตัทศนุปรกรรมที่เพิ่มขึ้นตามความถี่ในการใช้ ดังนั้น คณะหรือหน่วยงาน จึงควรมีการพัฒนาและปรับปรุงไอศตัทศนุปรกรรมที่มีปัญหา ให้สามารถใช้งานได้ และมีความทันสมัย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้มีคุณภาพการให้บริการสูงขึ้น ขณะเดียวกันก็ควรปลูกฝังความตระหนักในความรับผิดชอบต่อไอศตัทศนุปรกรรมซึ่งเป็นอุปกรณ์สาธารณะ และให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ไม่เกิดปัญหา หรือไม่เกิดการใช้งานผิดพลาดในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2562). **ข้อมูลพื้นฐานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**. ขอนแก่น: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิรพัฒน์ จันทะไพร. (2556). รายงานวิจัยเรื่อง การประเมินการใช้อาคาร สถานที่ ไอศตัทศนุปรกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชวลิต ษะกิมิ. (2550). รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการสื่อสารสนเทศของฝ่ายไอศตัทศศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิตา อุบลทิพย์. (2554). รายงานวิจัยเรื่อง สภาพความพร้อมการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พัฒนา จิตวานิล. (2554). วิทยานิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อไอศตัทศนุปรกรรมของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2555). รายงานวิจัยเรื่องการศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการ ให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2555. สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- วุฒิไกร ป้อมมะรัง. (2562). รายงานวิจัยเรื่องการพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูล ด้านงานไอศตัทศนุปรกรรมและอาคารสถานที่ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุกัญญา กุลนิตติ. (2552). เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการเขียนรายงานและการใช้ห้องสมุด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.



มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
HATYAI UNIVERSITY

- Mariana, L. (2003). Library Services for Pharmacy and Health Sciences Students: Results of a Survey. *Journal of Academic Librarianship*, 29(4), 237-244.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row Publishers.
- Murray, E. J. (1964). *Motivation and emotion*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentic-Hall.
- Steve, H. (2001). Assessing User Needs, Satisfaction, and Library Performance at the University of Washington Libraries. *Library Trends*, 9(4), 605-625