

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3
The 3rd STOU Graduate Research Conference

การพัฒนาระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษาโรงเรียนฐานเทคโนโลยีจังหวัดสมุทรสาคร
The Development of Educational Media Center Service System for
Tharntechnology School in Samut Sakhon Province

ศศิธร อินหอม (Sasithon Onhorm) * วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (Wasana Taweekulasap) **

คันสนีย์ สังสรรค์อนันต์ (Sunsanee Sungsunanun) ***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษาโรงเรียนฐานเทคโนโลยีจังหวัดสมุทรสาคร

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ (1) ผู้บริหาร จำนวน 10 คน ครู/อาจารย์ 62 คน และนักศึกษา จำนวน 300 คน รวมทั้งสิ้น 372 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (2) ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 6 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านบริหารสถานศึกษา จำนวน 2 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง และ (3) ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามความต้องการของผู้บริหาร ครู/อาจารย์ และนักศึกษา แบบระดมความเห็นในการสนทนากลุ่ม ระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษา และ แบบประเมินคุณภาพระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์เนื้อหา

จากผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้บริหาร ครู/อาจารย์ และนักศึกษามีความต้องการระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษาในระดับมากที่สุด (2) จากการระดมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษาที่พัฒนาขึ้นมีความชัดเจนและเป็นไปได้ (3) ระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษาที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 สำรวจปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา ขั้นที่ 2 วางแผนการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา ขั้นที่ 3 ดำเนินการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา ขั้นที่ 4 ประเมินการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา และขั้นที่ 5 ประเมินคุณภาพของศูนย์สื่อการศึกษา และ (4) ระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษาดังกล่าวได้รับการประเมิน และรับรองจากผู้ทรงคุณวุฒิว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับดี และสามารถนำไปใช้ได้

คำสำคัญ ระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษา โรงเรียนฐานเทคโนโลยี

* นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช sasitornnuy_tit@hotmail.com

** รองศาสตราจารย์ประจำแผนกวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

*** อาจารย์ประจำแผนกวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

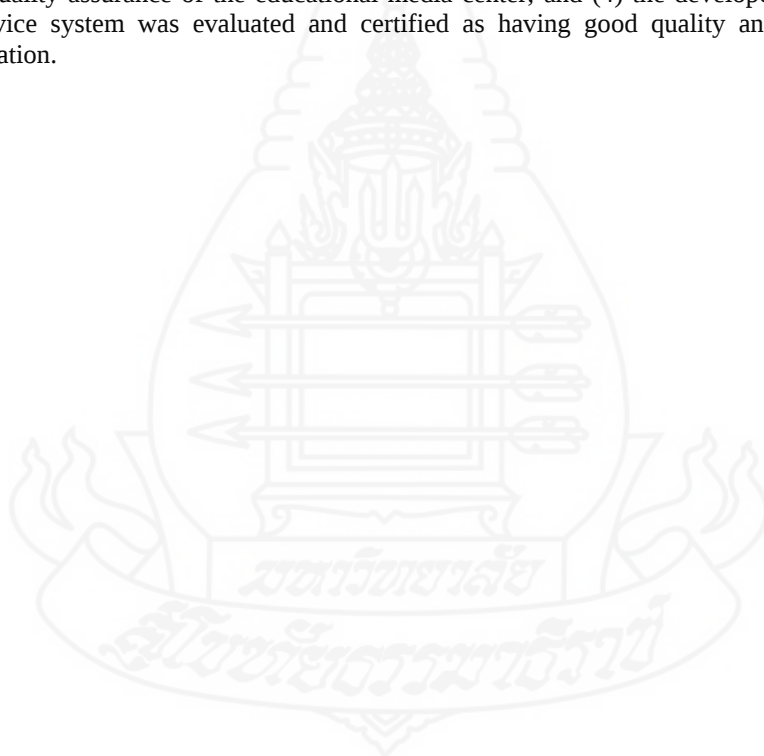
การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3
The 3rd STOU Graduate Research Conference

Abstract

The purpose of this research was to develop educational media center service system for Thantechnology School in Samut Sakhon Province.

The research sample consisted of (1) a group totaling 372 school personnel and students classified into 10 administrators, 62 teacher/instructors, and 300 students, obtained by simple random sampling; (2) a group of six educational technology experts and two school administration experts, whose were purposively selected; and (3) a group of three experts. The employed research instruments comprised questionnaires on the needs of administrators, teachers/instructors, and students; a form for brainstorming in focus group discussion; an educational media center service system; and a quality assessment form for the educational media center service system. Data were analyzed using the percentage mean and content analysis.

The research findings, it was found that (1) the administrators, teachers/instructors, and students had the needs at the highest level for educational media service center system; (2) from brainstorming of opinions of the experts, it was found that the developed educational media service center service system was clearly specified and feasible; (3) the developed educational media center service system comprised the following five steps, namely, the first step: the survey of problems and needs concerning services in educational media center; the second step: the planning for service provision of the educational media center; the third step: the service provision of the educational media center; the fourth step: the evaluation of service provision of the educational media center; and the fifth step: the quality assurance of the educational media center; and (4) the developed educational media center service system was evaluated and certified as having good quality and being feasible for implementation.



Keywords: Educational media center service system, Tharntechnology Scool

* นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช sasitornnuy_tit@hotmail.com

** รองศาสตราจารย์ประจำแผนกวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

*** อาจารย์ประจำแผนกวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3 The 3rd STOU Graduate Research Conference

บทนำ

ปัจจุบันศูนย์สื่อการศึกษามีบทบาทและความสำคัญอย่างยิ่งต่อการศึกษาในทุกระดับ ทั้งนี้เพราะศูนย์สื่อการศึกษาเป็นสถานที่ที่ให้บริการต่างๆ ในด้านสื่อการเรียนการสอน ทั้งประเภทวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ โสตทัศนูปกรณ์ ตลอดจนผลิตสื่อการสอนให้แก่ครู อาจารย์ เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ศูนย์สื่อการศึกษายังมีบทบาทสำคัญต่อการสนับสนุนงานในด้านการฝึกอบรมครู อาจารย์ และบุคลากร ศูนย์สื่อการศึกษามีความสำคัญในฐานะเป็นหน่วยกลางในการจัดระบบและออกแบบระบบงานสื่อการศึกษา การผลิตสื่อการศึกษา การให้บริการและคำปรึกษาด้านสื่อการศึกษาครบวงจร การพัฒนาบุคลากร และการพัฒนานวัตกรรมสื่อการศึกษา (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2541:13) ระบบบริการมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อศูนย์สื่อการศึกษา คือ ช่วยให้การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยระบบบริการจะสมบูรณ์ ครอบคลุม ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ขั้นตอนและวิธีการในการให้บริการ โดยองค์ประกอบควรประกอบด้วย สื่อที่จะให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการ และวิธีการจัดการให้บริการ (วาสนา ทวีกุลทรัพย์, 2541:147)

สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของศูนย์สื่อการศึกษาโรงเรียนฐานเทคโนโลยี จังหวัดสมุทรสาคร ตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2545 ปัจจุบันมีการให้บริการทั้งหมด 4 ประเภท ได้แก่ (1) บริการจัดหาสื่อการศึกษา (2) บริการผลิตสื่อการศึกษา (3) บริการยืมสื่อการศึกษา และ (4) บริการให้คำปรึกษา ในด้านการประเมินคุณภาพการบริการ และการประกันคุณภาพการบริการยังไม่ได้มีการจัดทำขึ้น

ปัญหาการบริการของศูนย์สื่อการศึกษาโรงเรียนฐานเทคโนโลยี มีปัญหาด้านนโยบายและวัตถุประสงค์ ปัญหาด้านการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา ปัญหาด้านระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษา และปัญหาด้านวิธีการในการบริการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สื่อการศึกษาใช้วิธีการให้บริการขาดขั้นตอนที่ชัดเจน จึงเกิดปัญหาค้างระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จากปัญหาดังกล่าวยังพบว่า ผลการดำเนินงานยังไม่เป็นที่น่าพอใจได้จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งปัญหาอาจเนื่องมาจากการบริการ ขาดการกำหนดองค์ประกอบ ขั้นตอน และวิธีการที่ชัดเจนในการบริการ การประเมิน ควมคุมติดตามการบริการ และการประกันคุณภาพการบริการของศูนย์สื่อการศึกษา ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มที่ ดังนั้น ต้องมีการกำหนดองค์ประกอบ ขั้นตอนที่ชัดเจน ซึ่งระบบจะช่วยในการบริการให้มีประสิทธิภาพ

จากปัญหาของศูนย์สื่อการศึกษาโรงเรียนฐานเทคโนโลยี ยังขาดองค์ประกอบของระบบบริการ วิธีการ และขั้นตอนการให้บริการแต่ละประเภทที่ชัดเจน ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบระบบเพื่อแก้ไขปัญหาโดยการพัฒนาระบบบริการเพื่อให้มีระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษาโรงเรียนฐานเทคโนโลยีมีประสิทธิภาพ สนองต่อวัตถุประสงค์ของศูนย์สื่อการศึกษาที่ได้กำหนดไว้ สนองต่อการให้บริการ โดยดำเนินการวิจัยศึกษาความต้องการระดมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบและรับรองระบบบริการจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนำมาใช้สำหรับกรแก้ไขปัญหาระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษาของโรงเรียนฐานเทคโนโลยี จังหวัดสมุทรสาครต่อไป

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3 The 3rd STOU Graduate Research Conference

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนาระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษาโรงเรียนฐานเทคโนโลยีจังหวัดสมุทรสาคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่เป็นผู้บริหาร จำนวน 10 คน ครู อาจารย์ จำนวน 62 คน และ นักศึกษา โรงเรียนฐานเทคโนโลยี จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 1,567 คน เพื่อศึกษาความต้องการเกี่ยวกับระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี การศึกษาและผู้เชี่ยวชาญด้านบริหารศึกษาเพื่อระดมความเห็น จำนวน 8 คน และ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยี และสื่อการศึกษาเพื่อประเมินระบบบริการ จำนวน 3 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาโรงเรียนฐานเทคโนโลยี จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 300 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (2) เครื่องมือวิจัยที่ใช้ ได้แก่ 1) แบบสอบถามความต้องการระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษา มีจำนวน 3 ฉบับ ฉบับที่ 1 สำหรับผู้บริหาร ฉบับที่ 2 สำหรับครู อาจารย์ และ ฉบับที่ 3 สำหรับนักศึกษา ทั้ง 3 ฉบับ มีจำนวน 4 ตอน กล่าวคือ ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อคำถามตั้งแต่ 4-5 ข้อ ตอนที่ 2 สภาพและปัญหาเกี่ยวกับระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษาโรงเรียนฐานเทคโนโลยี มีข้อคำถามตั้งแต่ 13-15 ข้อ ตอนที่ 3 ความต้องการระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษาโรงเรียนฐานเทคโนโลยี มีข้อคำถามตั้งแต่ 11-18 ข้อ และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ 2) แบบระดมความคิดเห็นจากการสนทนากลุ่มครอบคลุมร่างระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษา ประกอบด้วย บทนำ การวิเคราะห์ระบบ การสังเคราะห์ระบบ แบบจำลองระบบ การทดสอบระบบ และเงื่อนไข การเตรียมการ และการนำไปใช้ 3) ระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษาโรงเรียนฐานเทคโนโลยีจังหวัดสมุทรสาคร ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย ขั้นที่ 1 ศึกษาให้ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับระบบการบริการของศูนย์สื่อการศึกษา ขั้นที่ 2 ศึกษาความต้องการของผู้บริหาร ครู/อาจารย์ และนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา ขั้นที่ 3 ขอร่างระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษา ขั้นที่ 4 ระดมความเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับร่างระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษา ขั้นที่ 5 พัฒนาระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษาโรงเรียนฐานเทคโนโลยี ขั้นที่ 6 ตรวจสอบและรับรองระบบบริการดังกล่าว และ 4) แบบประเมินคุณภาพระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ เครื่องมือวิจัยที่ใช้ทั้ง 4 ประเภทได้ผ่านการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และ (3) การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยความต้องการของผู้บริหาร ครู/ อาจารย์ และ นักศึกษา เกี่ยวกับระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษา

1.1 ผลการวิจัยข้อมูลสถานภาพ พบว่า (1) ผู้บริหารเป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 36-40 ปี วุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาเอก ประสบการณ์ด้านการบริหาร 4-6 ปี (2) ครูส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-30 ปี วุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท ประสบการณ์ด้านการสอน 4-6 ปี และ (3) นักศึกษาเป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 17-18 ปี การศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ นอกจากนี้ ผู้บริหาร ครู/อาจารย์ และนักศึกษา มีความรู้และประสบการณ์จากการใช้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3

The 3rd STOU Graduate Research Conference

1.2 ผลการวิจัยสภาพและปัญหาการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา ที่ผู้บริหาร ครู/ อาจารย์และ นักศึกษามีความคิดเห็นเหมือนกันอยู่ในระดับมาก คือ (1) ประเภทของการเข้าใช้บริการศูนย์สื่อศึกษามากที่สุด คือ การเข้าใช้บริการยืมสื่อ (2) จำนวนครั้งของการเข้าใช้บริการมากที่สุด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ (3) คุณภาพของการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษาอยู่ในระดับปรับปรุง (4) ประเภทของการให้บริการที่มีปัญหามากที่สุด คือ การให้บริการยืมสื่อ (5) ปัญหาของการให้บริการในการจัดหาสื่อของศูนย์สื่อการศึกษาคือ ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการสื่อ การบริการผลิตสื่อ การบริการยืมสื่อ และการให้บริการคำปรึกษา มีขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน (6) ปัญหาของเครื่องมือและอุปกรณ์ของศูนย์สื่อการศึกษา คือ ขาดการสำรวจความต้องการของ ผู้รับบริการว่าต้องการเครื่องมือและอุปกรณ์ใด (7) ปัญหาของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ สื่อการศึกษา คือ พื้นที่คับแคบ (8) ปัญหาการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา คือ ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน (9) ปัญหาบุคลากรผู้ให้บริการในศูนย์ สื่อการศึกษา คือ บุคลากรมีไม่เพียงพอต่อความต้องการในการให้บริการ (10) ปัญหาด้านอื่น ๆ ของศูนย์ สื่อการศึกษา คือ ไม่มีการจัดทำการประเมินการให้บริการและการประกันคุณภาพการให้บริการ

1.3 ผลการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษา ที่ผู้บริหาร ครู อาจารย์ และนักศึกษามีความคิดเห็นเหมือนกันในระดับมาก คือ (1) มีความต้องการศูนย์ เพราะช่วยให้สามารถเข้าไป ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (2) ขั้นตอนของระบบบริการ พบว่า ต้องการทั้ง 5 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 สำรวจปัญหาและ ความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา ขั้นที่ 2 วางแผนการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา ขั้นที่ 3 ดำเนินการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา ขั้นที่ 4 ประเมินการบริการของศูนย์สื่อการศึกษา และขั้นที่ 5 ประเมินคุณภาพของศูนย์สื่อการศึกษา (3) ขั้นที่ 1 สำรวจปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ สื่อการศึกษา ควรดำเนินการ ศึกษาข้อมูลการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา สร้างแบบสอบถามปัญหาและ ความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการ รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผล (4) ขั้นที่ 2 วางแผนการ ให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา ควรดำเนินการ กำหนดนโยบายการให้บริการ กำหนดวัตถุประสงค์การ ให้บริการ กำหนดประเภทการให้บริการ เตรียมบุคลากร เตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ จัดสภาพแวดล้อมและสิ่ง อำนวยความสะดวก เผยแพร่ประกาศประชาสัมพันธ์ เตรียมการประเมินการให้บริการ กำหนดแผนงานการ ให้บริการ และเสนอแผนงานการให้บริการ (5) ขั้นที่ 3 ดำเนินการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา ควรดำเนินการ ดำเนินการเปิดรับสมาชิก ดำเนินการให้บริการจัดหาสื่อ ดำเนินการให้บริการผลิตสื่อ ดำเนินการให้บริการยืมสื่อ และดำเนินการให้บริการคำปรึกษา (6) ขั้นที่ 4 ประเมินการบริการของศูนย์สื่อการศึกษา ควรดำเนินการ จัดตั้ง คณะกรรมการการประเมินการบริการ กำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินการบริการ กำหนดเกณฑ์ประเมินการ บริการ กำหนดเครื่องมือการประเมินการบริการ วิเคราะห์ประเมินการบริการ รายงานการประเมินการบริการ และ (7) ขั้นที่ 5 ประเมินคุณภาพของศูนย์สื่อการศึกษา ควรดำเนินการ ประเมินคุณภาพภายใน และประเมินคุณภาพ ภายนอก

2. ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษา มีดังนี้

ตอนที่ 1 บทนำ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่ามี ความชัดเจนและมีความเป็นไปได้ ในทั้ง 3 ประเด็น คือ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ และผลที่คาดว่าจะได้รับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระบบการให้บริการมีดังนี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่ามี ความชัดเจนและมีความเป็นไปได้ ในเรื่อง รายละเอียดในการวิเคราะห์องค์ประกอบของศูนย์สื่อการศึกษา

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3 The 3rd STOU Graduate Research Conference

ตอนที่ 3 การสังเคราะห์ แบบจำลองระบบ และการทดสอบระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษา ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า มีความชัดเจนและมีความเป็นไปได้ มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงในขั้นตอนของระบบบริการ คือ ในขั้นที่ 4 การประเมินการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา ควรเพิ่มรายละเอียดคือ มีกลไกรับความคิดเห็นเพื่อการประเมิน และขั้นที่ 4 การประเมินการบริการ ควรตัดขั้นตอนย่อย คือ การปรับปรุง

ตอนที่ 4 เงื่อนไข การเตรียมการ และการนำระบบไปใช้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า มีความชัดเจน และมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ และมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงในเรื่อง (1) เงื่อนไขในการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการควรพิจารณาคัดเลือกเฉพาะคนที่มีจิตอาสาและมีแรงจูงใจด้วย และ (2) ควรเขียนเพิ่มเติมขยายเกี่ยวกับผู้บริหารประกอบด้วยใครให้ชัดเจน (3) ก่อนการใช้ระบบบริการควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบ และควรมีการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ ว่าศูนย์สื่อการศึกษา มีการให้บริการประเภทใด และระบบการค้นหา การให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษาควรทำได้ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

โดยรวม ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าร่างระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษาโรงเรียนฐานเทคโนโลยีโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี และเห็นว่าระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษามีความสมบูรณ์ มีความชัดเจน และมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้

3. ผลการวิจัยพัฒนาระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษาโรงเรียนฐานเทคโนโลยี มี 5 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1.0 สำรวจปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา ขั้นที่ 2.0 วางแผนการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา ขั้นที่ 3.0 ดำเนินการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา ขั้นที่ 4.0 ประเมินการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา ขั้นที่ 5.0 ประเมินคุณภาพของศูนย์สื่อการศึกษา

4. ผลการวิจัยการประเมินรับรองระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษา พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน มีความเห็นว่ามีเหมาะสมในระดับ ดี

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้บริหาร ครู/อาจารย์ และนักศึกษา มีความต้องการระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษาสูงที่สุดคิดเป็นร้อยละ 90.0 ขึ้นไป โดยให้เหตุผลว่า ช่วยให้การให้บริการมีขั้นตอน สะดวก และชัดเจน ซึ่งในประเด็นนี้สอดคล้องกับการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา พบว่า ผู้บริหาร ครู/อาจารย์ และนักศึกษามีความคิดเห็นเหมือนกันว่าต้องปรับปรุงการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 60 ขึ้นไป ทั้งนี้จึงเป็นเหตุผลสำคัญเหมือนกัน ที่ผู้บริหาร ครู/อาจารย์ นักศึกษามีความต้องการให้มีระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษา

2. ระบบการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษาที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นได้มาจากการศึกษาหลักการและทฤษฎีการจัดระบบ ตัวอย่างของการจัดระบบต่างๆ และศึกษาหลักการการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา ซึ่งจากการวิเคราะห์ความต้องการ และจากการระดมความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ดังเช่นขั้นที่ 1 ขั้นสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา ทั้งผู้บริหาร ครู/อาจารย์ และนักศึกษาเห็นด้วยร้อยละ 75 ขึ้นไป และผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่ามีชัดเจนและเป็นไปได้ในการนำไปใช้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในการพัฒนาระบบจำเป็นต้องศึกษาบริบทที่เป็นสภาพแวดล้อมของสิ่งที่จะจัดระบบ เพื่อให้ทราบปัญหาที่แท้จริง เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหา ดังนั้น การสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการ ควรจัดเป็นขั้นที่ 1 ของระบบที่มีความสำคัญซึ่งผู้วิจัยได้สำรวจไว้ในระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลิตย์ เภามี (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3 The 3rd STOU Graduate Research Conference

ระบบเผยแพร่ความรู้ด้านยา ชัดติยาพร คำอาจ (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ระบบเผยแพร่ความรู้ด้านสุขบัญญัติ และ ปราณี น้อยโฮม (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ระบบเผยแพร่ความรู้เรื่องการป้องกันสิ่งเสพติด ซึ่งผลการวิจัยพบเหมือนกันว่าในขั้นตอนแรกของระบบทั้ง 3 ในขั้นตอนแรก คือ สำรวจสภาพปัญหาและความต้องการ

ในการพัฒนาระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นที่ 2 คือ ขั้ววางแผนการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการวางแผนมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินการทุกอย่าง ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ และมีประสิทธิภาพสูงสุด จากการศึกษาความต้องการผู้บริหาร ครู/อาจารย์ และ นักศึกษาเห็นด้วยร้อยละ 70 ขึ้นไป และผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสมกับการจัดระบบการบริการ นอกจากนี้ในขั้นตอนที่ 2 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัดติยาพร คำอาจ (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ระบบเผยแพร่ความรู้ด้านสุขบัญญัติ และปราณี น้อยโฮม (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ระบบเผยแพร่ความรู้เรื่องการป้องกันสิ่งเสพติด ซึ่งผลการวิจัยพบว่า เหมือนกัน คือ ในขั้นตอนที่ 2 ของระบบ มี ขั้ววางแผนการดำเนินงาน

ในขั้นที่ 3 ของระบบบริการที่ผู้วิจัยได้กำหนดให้มี ขั้วดำเนินการให้บริการ เพราะเห็นว่าการให้บริการต่าง ๆ จำเป็นที่ต้องมีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการแต่ละงานอย่างชัดเจนที่จะดำเนินการ การกำหนดวิธีการและขั้นตอนที่เหมาะสม จะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยในขั้นตอนนี้ ผู้บริหาร ครู/อาจารย์ และนักศึกษาเห็นด้วยร้อยละ 78 ขึ้นไป และผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสมและเป็นไปได้ ในประเด็นนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรนนท์ สุนทรกร (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ระบบการเผยแพร่ความรู้ด้านการใช้ไฟฟ้าสำหรับประชาชนจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีขั้นที่ 3 คือ ขั้วดำเนินการเผยแพร่ความรู้

ขั้นที่ 4 ประเมินการให้บริการที่ต้องมีขั้นนี้เป็นเพราะ การประเมินการให้บริการ มีความสำคัญเนื่องจากการดำเนินงานทุกอย่าง เมื่อดำเนินการสิ้นสุดแล้ว จำเป็นต้องมีการประเมินผล เพื่อให้ได้ทราบผลการดำเนินงานเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป ในขั้นตอนนี้ ผู้บริหาร ครู/อาจารย์ และนักศึกษาเห็นด้วยร้อยละ 97.5 ขึ้นไป และผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสมและเป็นไปได้ อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรนนท์ สุนทรกร (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ระบบการเผยแพร่ความรู้ด้านการใช้ไฟฟ้าสำหรับประชาชนจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีขั้นที่ 4 ของระบบ คือ ประเมินและติดตามผลเช่นกัน

ในการพัฒนาระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษาขั้นสุดท้าย คือ ขั้นที่ 5 คือ ขั้วประกันคุณภาพของศูนย์สื่อการศึกษา ในขั้นตอนนี้ผู้บริหาร ครู/อาจารย์ และนักศึกษาเห็นด้วยร้อยละ 73 ขึ้นไปและผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสมและเป็นไปได้ ขั้นนี้มีความจำเป็นมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะการประกันคุณภาพจำเป็นต้องมีทุกหน่วยงานและทุกสถาบันการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2553 หมวด 6 มาตรา 57 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบประกันคุณภาพภายใน และระบบประกันคุณภาพภายนอก ซึ่งศูนย์สื่อการศึกษาเป็นหน่วยงานหนึ่งของสถาบันการศึกษาที่มีส่วนในการจัดการเรียนการสอนที่ต้องมีการประกันคุณภาพ

3. ระบบการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษาที่พัฒนาขึ้นมี 5 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 สำรวจปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา ขั้นที่ 2 วางแผนการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา ขั้นที่ 3 ดำเนินการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา ขั้นที่ 4 ประเมินการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา และ ขั้นที่ 5 ประกันคุณภาพของศูนย์สื่อการศึกษา ทั้ง 5 ขั้นตอนมีจุดเด่นที่พัฒนาขึ้นโดยยึดความสำคัญของระบบ ดังที่ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2553:37-38) ผู้พัฒนาระบบการศึกษา ได้กล่าวถึงความสำคัญของระบบไว้ว่า “การจัดระบบมี

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3 The 3rd STOU Graduate Research Conference

ความสำคัญในการกำหนดแนวทาง การสื่อสาร การประกันคุณภาพ การประเมิน ควบคุม ติดตาม และตรวจสอบ การดำเนินงานและการแก้ปัญหา เป็นเครื่องมือในการสร้างนวัตกรรมและการพยากรณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้น ” จุดเด่นของระบบนี้พัฒนาขึ้นจากความสำคัญของระบบ เช่น ขั้นที่ 2 วางแผนการดำเนินการให้บริการ มีจุดเด่นของขั้นตอนนี้คือ เป็นการกำหนดแนวทางการดำเนินงานและการแก้ปัญหาในการบริการ ขั้นที่ 3 ดำเนินการให้บริการ มีจุดเด่นของขั้นตอนนี้คือ ใช้เป็นการสื่อสารการดำเนินงานและการแก้ปัญหาในการบริการ ขั้นที่ 4 ประเมินการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา มีจุดเด่นของขั้นตอนนี้คือ เป็นการประเมิน ควบคุมติดตาม และตรวจสอบการดำเนินงานและการแก้ปัญหา และขั้นที่ 5 ประกันคุณภาพของศูนย์สื่อการศึกษา มีจุดเด่นของขั้นตอนนี้คือ เป็นการประกันคุณภาพในการดำเนินงานและการแก้ปัญหา

4. ระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษาที่พัฒนาขึ้น มีความเหมาะสมเป็นไปได้สามารถนำไปใช้ได้ ทั้งนี้ เป็นเพราะว่า

1) ระบบบริการเกิดขึ้นจากการศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการ และนำมาปรับปรุงขั้นตอนการทำงานที่มีอยู่ ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้น ความน่าเชื่อถือในการนำระบบไปใช้ ก่อนข้างสูงเพราะข้อมูลได้จากการสอบถามจากผู้บริหาร ครู/ อาจารย์ และนักศึกษา ซึ่งเป็นผู้รับบริการ

2) ระบบบริการสามารถนำไปใช้ได้ เพราะ เกิดขึ้นจากการศึกษาองค์ประกอบของระบบ ซึ่งประกอบด้วย ด้านปัจจัยนำเข้า ที่ประกอบด้วย สำรวจปัญหาและความต้องการ และวางแผนการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา ด้านกระบวนการ ประกอบด้วย ดำเนินการให้บริการ และด้านผลลัพธ์ ประกอบด้วย ประเมินการให้บริการ และประกันคุณภาพการบริการ การพัฒนาระบบเกิดจากพื้นฐานขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับศูนย์สื่อการศึกษากับการให้บริการจึงเป็นเครื่องยืนยันได้ว่าระบบนี้มีความเหมาะสมที่นำมาใช้และดำเนินการได้ในประเด็นนี้สอดคล้องกับหลักการสำคัญของระบบที่นักพัฒนาระบบ คือ ศาสตราจารย์ ดร. ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2553: 16-18) กล่าวว่า “องค์ประกอบของระบบ จะมีประสิทธิภาพควร ประกอบด้วย (1) ข้อมูล หรือปัจจัยนำเข้า เป็นการตั้งปัญหา กำหนดวัตถุประสงค์ รวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการแก้ปัญหา (2) กระบวนการ เป็นการวางแผนตามวัตถุประสงค์ของระบบและดำเนินการตามแผนที่ตั้งไว้ และ (3) ผลลัพธ์ เป็นผลผลิตที่ได้จากการดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้ว นอกจากนี้ในสามองค์ประกอบยังมีองค์ประกอบในภาพรวมที่ประกอบด้วย ปรัชญา วิสัยทัศน์ ปณิธาน เป้าหมายและจุดมุ่งหมาย โครงสร้างพื้นฐาน ระบบการผลิตและการบริการ อุปกรณ์การผลิตและบริการ บุคลากร ระบบการจัดการและการติดตามและประเมิน ”

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษา โรงเรียนฐานเทคโนโลยีสามารถนำไปใช้ได้ เพราะได้ผ่านการตรวจสอบและรับรองจากผู้ทรงคุณวุฒิ

2) ระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษาของโรงเรียนฐานเทคโนโลยี โรงเรียนในเครือฐานปัญญากรุป สามารถนำไปใช้เป็นต้นแบบของศูนย์สื่อการศึกษาได้ เพราะได้ผ่านการตรวจสอบและรับรองจากผู้ทรงคุณวุฒิ

3) ระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษา ประกอบด้วยองค์ประกอบของระบบที่สำคัญ คือ (1) องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ สำรวจปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3 The 3rd STOU Graduate Research Conference

และ วางแผนการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา (2) องค์ประกอบด้านกระบวนการ ได้แก่ ดำเนินการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา และ (3) องค์ประกอบด้านผลลัพธ์ ได้แก่ ประเมินการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา และ ประกันคุณภาพของศูนย์สื่อการศึกษา ในการเสนอระบบบริการของศูนย์สื่อการศึกษาต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ข้อมูล กระบวนการ และผลลัพธ์ จะขาดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งไม่ได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การวิจัยการพัฒนากระบวนการบริการของศูนย์สื่อการศึกษา ครั้งนี้ ได้ผ่านการประเมินและรับรองจากผู้ทรงคุณวุฒิในระดับดี ดังนั้น ควรมีการทดลองใช้ระบบการบริการดังกล่าว

2) จากการวิจัยการพัฒนากระบวนการบริการของศูนย์สื่อการศึกษาโดยเฉพาะการระดมความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ พบว่า การประเมินการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษามีความสำคัญ และควร เพิ่มวิธีการประเมินโดยใช้การแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการให้มาก ในประเด็นนี้ผู้วิจัยเห็นว่า ควรจะให้มีการวิจัยเพื่อพัฒนาในขั้นการประเมินการบริการของศูนย์สื่อการศึกษาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ คือ การพัฒนาระบบการประเมินการให้บริการของศูนย์สื่อการศึกษา จะช่วยพัฒนาระบบการบริการดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชาติยาพร คำอาจ (2542) ระบบเผยแพร่ความรู้สู่บัณฑิตแห่งชาติสำหรับประชาชนเขตจังหวัดนครนายก
วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชา
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ,สำนักงาน (2553) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2552
กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี
- ชลิตย์ เกامي (2540) ระบบเผยแพร่ความรู้ด้านยาสำหรับประชาชนในเขตจังหวัดชายแดนภาคใต้ วิทยานิพนธ์
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชัยงค์ พรหมวงศ์ (2541) การบริหารศูนย์สื่อ ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารศูนย์สื่อการศึกษา
หน่วยที่ 1 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- _____. (2553) ระบบและการจัดระบบ ในประมวลสาระชุดวิชาการจัดระบบทางการศึกษา
หน่วยที่ 1 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- ปราณี น้อยโสม (2544) ระบบการเผยแพร่ความรู้เรื่องการป้องกันสิ่งเสพติดสำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษา
โรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตการศึกษา 6 วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แผนกวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2541) การบริหารศูนย์สื่อการศึกษา ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารศูนย์
สื่อการศึกษา หน่วยที่ 1 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- สุนันท์ สุนทรกร (2544) ระบบการเผยแพร่ความรู้ด้านการใช้ไฟฟ้าสำหรับประชาชน จังหวัดชายแดนภาคใต้
วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชา
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช