

4-1-1979

ปัญหาการให้บริการ ของ หน่วยเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

มนัส บุญระกอบ

Follow this and additional works at: <https://digital.car.chula.ac.th/arj>



Part of the Education Commons

Recommended Citation

บุญระกอบ, มนัส (1979) "ปัญหาการให้บริการ ของ หน่วยเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา," *วารสารวิทยบริการ Academic Resources Journal*: Vol. 1: No. 1, Article 8.

DOI: 10.58837/CHULA.ARJ.1.1.8

Available at: <https://digital.car.chula.ac.th/arj/vol1/iss1/8>

This Article is brought to you for free and open access by the Chulalongkorn Journal Online (CUJO) at Chula Digital Collections. It has been accepted for inclusion in วารสารวิทยบริการ Academic Resources Journal by an authorized editor of Chula Digital Collections. For more information, please contact ChulaDC@car.chula.ac.th.

Problems Concerning Educational Technology Services in Colleges and Universities

Four problems regarding services in various audiovisual centers and educational technology servicing units in colleges and universities are identified : i.e Budget, personnel, transportation of heavy equipment, and attitudes of service recipients towards services, The article also describes general settings concerning AV centers and educational technology units in various higher institutions

ปัญหาการให้บริการ ขอ หน่วยงานเทคโนโลยีทางการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษา

โดย อาจารย์มนัส บุญประกอบ

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปในปัจจุบันว่า ผลผลิตของสถาบันอุดมศึกษานั้น มีบทบาทอย่างสำคัญต่อการพัฒนาประเทศเพียงไร การจัดการศึกษาในระดับนี้จึงมีความจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพของผลิตผลด้วย ประสิทธิภาพการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ หลายประการ กล่าวคือ (1) ความมุ่งหมาย (2) ปรัชญา (3) หลักสูตร (4) กระบวนการเรียนการสอน (5) การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาช่วยปรับปรุงกระบวนการเรียนรู้ และ (6) การวัดและประเมินผลความก้าวหน้าของนิสิตนักศึกษา¹

จากปัจจัยดังกล่าวข้างต้นจะเห็น ได้ชัดเจนว่า การจัดการศึกษาโดยยึดเพียง 2 มิติ อันได้แก่งานด้านการบริหารและงานทางวิชาการย่อมไม่เพียงพอ จำเป็นต้องมีมิติที่ 3 ทางการศึกษาเข้ามาช่วยสนับสนุนงานทั้งสองด้านนี้ด้วย จึงจะช่วยให้งานทั้งระบบเกิดผลสมบูรณ์อย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มิติที่ 3 ทางการศึกษานี้ก็คือ “เทคโนโลยีทางการศึกษา” ซึ่งหมายถึง การนำวัสดุ อุปกรณ์และวิธีการมาใช้อย่างมีระบบ²

สภาพทั่วไป

สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยเป็นส่วนมากต่างก็ตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญของบทบาทเทคโนโลยีทางการศึกษา ในอันที่จะช่วยปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงจัดตั้งหน่วยงานขึ้นในสถาบันของตน เพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางให้บริการทางวิชาการ ตลอดจนวัสดุ อุปกรณ์และวิธีการต่าง ๆ โดยทั่วไปมักเรียกชื่อแตกต่างกัน เช่น ศูนย์บริการทางวิชาการ ศูนย์วัสดุการศึกษา ศูนย์สื่อการศึกษา ศูนย์โสตทัศนศึกษา ศูนย์วัสดุอุปกรณ์

¹ดร. ชัยยงค์ พรหมวงศ์ การวิเคราะห์ปัญหาการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย มิติที่ 3 นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา แผนกวิชาโสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2520 หน้า 12.

²ดร. ชัยยงค์ พรหมวงศ์ ชุมชุมจุฬา ตุลาคม 2516.

การศึกษา ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา ศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา ฯลฯ เป็นต้น การจะใช้ชื่อโดยย่อขึ้นอยู่กับแนวคิด และองค์ประกอบของหน่วยงานนั้น ๆ เช่น สถาบันวิทยบริการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 3 หน่วยงานได้แก่ หอสมุดกลาง ศูนย์เอกสาร แห่งประเทศไทย และหน่วยเทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยบางแห่งรวมหน่วยงานห้องสมุดกลางเข้ากับ แผนกโสตทัศนศึกษา แต่บางสถาบันมีเพียงหน่วยงานโสตทัศนศึกษาเป็นเอกเทศเท่านั้น การจัดสายงานส่วนมากขึ้นตรงต่อฝ่ายบริหาร เช่น แผนกโสตทัศนศึกษาของวิทยาลัยครู (กรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ) ขึ้นตรงต่ออธิการ แผนกโสตทัศนศึกษาของวิทยาลัยพลศึกษาเชียงใหม่ขึ้นตรงต่อผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายกิจกรรมนักศึกษา³ สถาบันวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีฐานะเทียบเท่าคณะวิชา เป็นต้น

ในที่นี้จะใช้คำกลาง ๆ และมุ่งกล่าวเฉพาะหน่วยเทคโนโลยีทางการศึกษา หรือแผนกบริการโสตทัศนศึกษา เท่านั้น

การจัดแบ่งส่วนงานของหน่วยเทคโนโลยีทางการศึกษาหรือแผนกโสตทัศนศึกษามักแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ และขอบเขตของหน้าที่ของงานที่รับผิดชอบ เช่น

แผนกโสตทัศนศึกษา วิทยาลัยพลศึกษาเชียงใหม่ แบ่งเป็นงานถ่ายภาพนิ่ง งานโสตทัศนอุปกรณ์ งานกราฟิก งานจัดแสดงนิทรรศการ และงานประดิษฐ์วัสดุประกอบการสอน⁴

แผนกโสตทัศนศึกษา วิทยาลัยครูลำปาง แบ่งส่วนงานเป็น 4 ส่วนได้แก่ การซ่อมบำรุง งานกราฟิก การบำรุงรักษาห้องปฏิบัติการภาษา และงานบริการ⁵

หน่วยเทคโนโลยีทางการศึกษา สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แบ่งงานออกเป็นฝ่ายวางแผนระบบการสอน ฝ่ายกราฟิก ถ่ายภาพ และไมโครฟอร์ม ฝ่ายภาพยนตร์การศึกษาและโทรทัศน์การศึกษา และฝ่ายโสตทัศนอุปกรณ์ เป็นต้น

³ สำนักงานวิทยาลัยพลศึกษาส่วนภูมิภาค กรมพลศึกษา วิทยาลัยพลศึกษา สิงหาคม 2521

⁴ คณะนิสิตปริญญาโทโสตทัศนศึกษา รายงานการศึกษาแผนกการบริหารงานโสตทัศนศึกษา แผนกวิชาโสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2521

⁵ เดิมเดียวกัน

ที่กล่าวนำมายืดยาวเช่นนี้ เป็นการปูพื้นแก่ท่านผู้อ่านพอเป็นสังเขป เพื่อให้เข้าใจถึง โครงสร้างและงานทั่วไปทางหน่วยเทคโนโลยีทางการศึกษา หรือแผนกโสตทัศนศึกษา ด้วยมีส่วน เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะกล่าวถึงต่อไป

ปัญหา

หน่วยเทคโนโลยีทางการศึกษา หรือแผนกโสตทัศนศึกษามักจะทำหน้าที่การให้บริการ อย่างกว้าง ๆ ใน 2 ลักษณะ กล่าว คือ การให้บริการแก่ชุมชน เช่น บริการให้ยืม เครื่องฉาย เครื่องขยายเสียง จัดยืมหรือให้ยืมฟิล์มภาพยนตร์ เป็นต้น และการให้บริการภายในสถาบันอันเป็น หน้าที่โดยตรง ให้บริการแก่คณาจารย์ ข้าราชการและนิสิตนักศึกษาของสถาบัน ในด้านการผลิต และให้ยืมวัสดุสื่อการสอนต่าง ๆ ตลอดจนให้คำแนะนำวิธีการใช้เครื่องมือ เป็นต้น

การให้บริการของหน่วยเทคโนโลยีทางการศึกษาหรือแผนกโสตทัศนศึกษาโดยทั่วไปมัก ประสบปัญหาต่าง ๆ ซึ่งมีผลต่อการให้บริการทั้งโดยทางตรงและโดยทางอ้อม ทั้งนี้เนื่องมาจาก สาเหตุสำคัญหลายประการ ดังต่อไปนี้

1. งบประมาณ
2. อัตราค่าล้าง
3. ทักษะคติและการขอใช้บริการ
4. การขนส่ง

1. งบประมาณ เงินเป็นปัจจัยพื้นฐานอันสำคัญยิ่งที่จะส่งผลให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาอีกหลายประการ จากผลการวิจัยพบว่า งบประมาณไม่เพียงพอ ทำให้งานด้านบริหารและ ด้านบริการ ไม่ค่อยดี อาทิเช่น อุปกรณ์มีไม่เพียงพอเมื่อผู้มาขอใช้บริการพร้อมกันหลายราย เจ้าหน้าที่มีอาจให้บริการได้โดยสะดวกตามที่ต้องการ การผลิตสื่อการสอนต่าง ๆ จำเป็นต้องจำกัด จำนวนและคุณภาพตามวงเงินงบประมาณ กรณีที่มีอุปกรณ์เก่าจำเป็นต้องเฉลี่ยแบ่งงบประมาณ เพื่อการซ่อมบำรุงเป็นจำนวนมาก และหากงบประมาณเพื่อการจัดซื้อน้อยเกินไป บางครั้งก็ไม่พอ เพียงแก่การซื้อเครื่องมือบางประเภทที่มีราคาค่อนข้างแพง เมื่อไม่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยจะมีผล อย่างไรบ้าง บางสถาบันได้รับเครื่องอุปกรณ์ที่ส่งมาจากหน่วยเหนือโดยทางหน่วยไม่ทราบล่วงหน้า

^๑อรพันธ์ ศักดิ์วิระกุล “ปัญหาเกี่ยวกับการใช้โสตทัศนอุปกรณ์ของสถาบันการศึกษาทางทหาร” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาโสตทัศนศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2512

มาก่อน เช่นนี้ก็เกิดปัญหาตามมาเกี่ยวกับอะไหล่ทางอุปกรณ์หายากบ้าง เป็นต้น การจัดสรรงบประมาณให้ได้สัดส่วนกับปริมาณงานและความต้องการจึงเป็นสิ่งที่น่าจะพิจารณา

2. อัตรากำลัง สถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งมีบุคลากรไม่พอเพียงแก่การให้บริการ ด้วยเกี่ยวเนื่องมาจากสาเหตุประการแรกดังกล่าวแล้ว บางแห่งบุคลากรต้องทำการสอนเต็มทีและขณะเดียวกันทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ด้วย เกิดปัญหาการทำงานเกินกำลัง และเกิดผลเสียทางจิตวิทยา แม้ว่าบางแห่งจะต้องดึงตัวบุคลากรมาจากแผนกวิชาอื่น เช่น แผนกวิชาศิลปะก็ตามเกิดการล้าหลังหลายประการ มีผลกระทบต่องานด้านอื่น ๆ ด้วย บางแห่งบุคลากรไม่อาจไปให้บริการแก่คณาจารย์ในแผนกวิชา หรือคณะวิชาต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง และทันการณ์ บางสถาบันแม้จะมีบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงกับสายงานแต่ต่อมาโอนย้ายไปอยู่แผนกวิชาอื่น เช่นนี้จัดว่าเป็นการใช้คนไม่เหมาะกับงานและสูญเปล่าอย่างยิ่ง

3. ทักษะและการขอใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะนิยมใช้บริการของหน่วยเทคโนโลยีทางการศึกษา หรือแผนกโสตทัศนศึกษา มากน้อยเพียงไร ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อกระบวนการเรียนการสอน ผลจากการวิจัยและจากการสอบถาม พบว่าอาจารย์ในสถาบันระดับอุดมศึกษาส่วนมากนิยมการสอนด้วยการบรรยาย ซึ่งนักศึกษา ผู้เรียนมีความรู้สึกเบื่อหน่ายต้องฟังและจดบันทึกเท่านั้น ภาวะเช่นนี้จำเป็นต้องรีบแก้ไขด้วยการปลูกศรัทธาให้เชื่อต่อผลการใช้สื่อการสอนประกอบกับการประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ

บางสถาบันเมื่อคณาจารย์เริ่มต้นตัวต่อการใช้บริการมากขึ้นแล้ว บางทีก็เกิดปัญหา เช่น การขอใช้บริการแบบกระชั้นชิด แจ่มวันนี้ต้องการใช้บริการวันนี้หรือเดี๋ยวนี้ ก่อให้เกิดปัญหาต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ การมีอาจผลิตหรือจัดบริการเครื่องมือได้ทันการณ์เกิดขึ้นช่องทางเทคนิคบ้างเมื่อผู้ใช้บริการมิได้ทำตามต้องการก็เกิดความผิดหวัง หากผู้ขอใช้บริการจะเห็นใจผู้ให้บริการคงไม่สู้กระไร ด้วยงานนั้นจำเป็นต้องใช้เวลาเตรียมตัวเพื่อการจัดทำ หรือบางครั้งเจ้าหน้าที่มีงานอื่นที่จะต้องทำให้เสร็จสิ้นตามกำหนดลำดับก่อนหลัง เช่นนี้การบริการที่ไม่สะดวกจึงเกิดขึ้น

4. การขนส่ง เมื่อปี ค.ศ. 1971 เอลวิส ฮิวซ์ อาร์เทอร์บิวรี (ELVIS HUGH ARTERBURY) ทำการวิจัยพบว่ากระบวนการรับส่งอุปกรณ์ที่เชื่องช้า เป็นอุปสรรคต่อการไม่ใช้ศูนย์โสตทัศนศึกษากรณีนี้เกิดขึ้นในบ้านเราเช่นกันและคงเห็นได้ชัดเจนว่า สถานที่ตั้งศูนย์โสต-

ที่ต้นศึกษาหรือ หน่วยเทคโนโลยีการศึกษา ควรจะตั้งอยู่ในที่ที่สะดวกต่อการจัดส่งเครื่องมือเพื่อ บริการ หรือจำเป็นต้องมียานพาหนะ ล้อเลื่อนขนส่งเครื่องมือจำพวก อุปกรณ์ (HARD WARE) ปัญหาข้อนี้มักพบว่าเกิดขึ้นกับสถาบันหลายแห่ง บางแห่งที่ขาดแคลนพาหนะรับส่ง บางที่ ผู้ให้บริการก็ยินดีเป็นฝ่ายถือหัว ไปส่งให้ถึงที่แต่อาจล่าช้าบ้าง

อย่างไรก็ตามปัญหาปลีกย่อยอื่น ๆ ยังมีอีกมาก และยังไม่สำคัญเทียบเท่ากับ 4 ประการ ดังกล่าวแล้ว สถาบันบางแห่งที่ผู้บริหารมีความเข้าใจ เห็นความสำคัญของหน่วยเทคโนโลยีทางการศึกษา หรือแผนกโสตทัศนศึกษา กิจการด้านนี้ก็ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนอย่างเต็มที่ อันเป็นผลดีต่อการช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการเรียนการสอนของสถาบันนั้นอย่างเห็นได้ชัดเจน เช่น วิทยาลัยพลศึกษา เชียงใหม่ เป็นต้น หากเป็นการนำเสียดายยิ่งสำหรับสถาบันระดับอุดมศึกษาบางแห่งที่ปรากฏว่า เคยรุ่งเรืองในกิจการงานเทคโนโลยีการศึกษามาก่อน เมื่อมีการผลัดเปลี่ยนผู้บริหาร ผู้บริหารคนใหม่มิได้มองเห็นถึงคุณประโยชน์และคุณค่า ของเทคโนโลยีที่มีต่อการศึกษาแม้ว่าจะมีคน และอุปกรณ์พร้อมมูลก็ตาม ในที่สุดสิ่งดังกล่าวนั้นก็ต้องถูกรื้อถอน และสิ้นสภาพมลายไป เครื่องมือทั้งหมดคนนั้นต้องลงทุนด้วยทรัพย์จำนวนมากและใช้เวลาในการก่อสร้างนานพอควร เมื่อเป็นเช่นนั้นน่าจะเป็นอุปสรรคอย่างดี ผลที่ได้รับนั้นจะตกอยู่กับผลิตผลของการศึกษาใช่หรือไม่ขอท่านผู้อ่านโปรดพิจารณา ดังนั้นปัญหาทางการให้บริการของหน่วยเทคโนโลยีทางการศึกษาโดยทังมวลจึงขึ้นอยู่กับ การสนับสนุนของผู้บริหาร ผู้ให้บริการ และผู้ขอใช้บริการ ร่วมกันทุกฝ่าย

หนังสืออ้างอิง

คณะนิตติปริญา โสภทศันศึกษา รายงานการศึกษาตุงานการ บริหารงาน โสภทศันศึกษา
แผนกวิชา โสภทศันศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย 2521.

ชัยยงค์ พรหมวงศ์, ดร. การวิเคราะห์ปัญหาการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย **มคที่ 3**

นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา แผนกวิชา โสภทศันศึกษา คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย 2520.

ชัยยงค์ พรหมวงศ์, ดร. **ขุมขุมจุฬา** ตุลาคม 2516.

สำนักงานวิทยาลัยพลศึกษาส่วนภูมิภาค กรมพลศึกษา **วิทยาลัยพลศึกษา** สิงหาคม 2521.

อรพันธ์ ศักดิ์วีระกุล “ปัญหาเกี่ยวกับการใช้ โสภทศันอุปกรณ์ ของสถาบันการศึกษาทางทหาร”
วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต แผนกวิชา โสภทศันศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย 2512.