

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาการศึกษาที่มหาวิทยาลัยทุกสถาบันต้องตระหนักเพื่อพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาให้มีคุณภาพตามพันธกิจ 4 ประการ ได้แก่ การจัดการเรียนการสอนหรือการผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมซึ่งปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาไทยจะต้องดำเนินงานภายใต้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (เกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) โดยมีหลักเกณฑ์ในการแบ่งในระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบันการศึกษา ซึ่งการดำเนินงานในการบริหารหลักสูตรมีปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งนั่นก็คือ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อเป็นส่วนสนับสนุนและส่งเสริมให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ มีความพร้อมในการเรียนภาคปฏิบัติ

การให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของภาควิชาวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิตที่มุ่งเน้นการเรียนการสอนให้นักศึกษามีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของภาควิชา มีลักษณะงานแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ 1. ส่วนงานให้บริการอุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอนเพื่อให้นักศึกษาเยี่ยมชมนำออกไปใช้การดำเนินงานนอกสถานที่ ได้ และส่วนที่ 2 คือ ส่วนงานให้บริการในห้องปฏิบัติการทางด้านนิเทศศาสตร์ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้และมีความเชี่ยวชาญในการแนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ การดูแลรักษาดำเนินการแก้ไขให้ใช้งานได้เป็นอย่างดี ในเบื้องต้นหากมีการชำรุดจะต้องประสานการดำเนินการซ่อมแซมเพื่อไม่ให้เป็นอุปสรรคสำหรับการเรียนการสอน และตรวจทานเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมกับการใช้งานอยู่เสมอ

ลักษณะงานดังกล่าวภาควิชาวิทยาศาสตร์จึงต้องมีระบบและกลไกการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้โดยสร้างกฎและระเบียบไว้เพื่อควบคุมผู้ใช้บริการที่นำอุปกรณ์ไปใช้งานได้ อย่างถูกต้อง และระมัดระวังไม่ให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของราชการ ดังนั้นการให้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินงานซึ่งการบริการ (Service) เป็นงานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ มีกระบวนการ มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ มีรูปแบบกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจ ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการให้บรรลุผลสำเร็จ (จิตินันท์ เดชะคุปต์, 2549)

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2552: 162) ได้ให้ความหมายคำว่า “ระบบ” หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมา

ตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกัน ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบของเอกสารสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือโดยวิธีอื่น ๆ ซึ่งองค์ประกอบของระบบประกอบปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลิต และข้อมูลป้อนกลับที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน ส่วนความหมายของ “กลไก” หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้โดยการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์กร หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นดำเนินงาน ดังนั้นระบบกลไกถือเป็นส่วนสำคัญของการบริหารหลักสูตร ในสถาบันการศึกษา ระบบที่ดีก็จะมีขั้นตอนที่ดีในการใช้ดำเนินงาน ส่วนการมีกลไกที่ดีก็คือการมีการดำเนินการที่ดีในแต่ละขั้นตอน การมีระบบและกลไกที่ดีแล้วจำเป็นต้องมีการประเมิน กระบวนการภายในระบบกลไกนั้น ๆ เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานของแต่ละขั้นตอนว่าได้ ดำเนินการครบถ้วนหรือไม่ สะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาในแต่ละขั้นตอนที่จะนำไปสู่ความมีคุณภาพ และมาตรฐานในการดำเนินงาน (สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์, 2561: 15)

ตลอดระยะเวลาที่ภาควิชาวิทยาศาสตร์ได้ให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการเรียนการสอน ทางภาควิชาฯ ได้ประสบปัญหาในเรื่องการยืมอุปกรณ์ นักศึกษา ยืมอุปกรณ์ไม่คืนตามวันเวลาที่กำหนด ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้มารับบริการครั้งต่อไป อีกทั้งการใช้ อุปกรณ์นักศึกษาขาดความรู้อย่างเข้าใจ และทักษะในการใช้งาน ทำให้อุปกรณ์เกิดการชำรุดเสียหาย การขอใช้ห้องปฏิบัติการเกิดปัญหาระหว่างการใช้งานจำเป็นต้องปรึกษาผู้ควบคุม ซึ่งเวลา การขอยืมอุปกรณ์กับเวลาการควบคุมห้องปฏิบัติการนั้น เป็นเวลาเดียวกัน ทำให้นักศึกษาไม่ได้รับ บริการอย่างทันท่วงที และบางครั้งผู้ให้บริการมีภารกิจต้องช่วยอาจารย์ผู้สอนควบคุมห้องปฏิบัติการ ในระหว่างการสอนในภาคปฏิบัติหรือมีภารกิจปฏิบัติงานตามนโยบายของคณะหรือมหาวิทยาลัย ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้เมื่อมีผู้มาขอใช้บริการ อีกทั้งห้องปฏิบัติการมีหลายห้อง เมื่อนักศึกษามา ใช้บริการในห้องปฏิบัติการทำให้ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้อย่างเต็มศักยภาพ และทันต่อ การขอใช้ของผู้มารับบริการ

จากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยตระหนักถึงปัญหาและต้องการวิเคราะห์เปรียบเทียบระบบ และกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาด้าน นิเทศศาสตร์ในมหาวิทยาลัยจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการสิ่งสนับสนุน การเรียนรู้ในการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์และพัฒนาการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มารับบริการ

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อสำรวจระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการ สิ่งสนับสนุนการศึกษาด้านนิเทศศาสตร์ในมหาวิทยาลัยจังหวัดเชียงใหม่

2. เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ในมหาวิทยาลัยจังหวัดเชียงใหม่

3. เพื่อสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของนักศึกษาภาควิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สมมุติฐานของการศึกษา

ระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ในมหาวิทยาลัยจังหวัดเชียงใหม่มีระบบและกลไกในการจัดการที่ดีที่มีความแตกต่างกันตามบริบทที่ต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากร
ประชากรในครั้งนี่คือ 1.มหาวิทยาลัยในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีการใช้สิ่งสนับสนุนด้านนิเทศศาสตร์ 5 สถาบันการศึกษา และ 2. นักศึกษาภาควิชานิเทศศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา
การศึกษาในครั้งนี่ คือ 1.เอกสารเกี่ยวกับระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในส่วนการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาด้านนิเทศศาสตร์ 2. ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีขอบเขตเนื้อหาในการศึกษาดังนี้

- 2.1 ระเบียบการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้
- 2.2 กระบวนการดำเนินงานในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้
- 2.3 แบบฟอร์มการขอใช้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้
- 2.4 การจัดสรรทรัพยากร เช่น อุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอน ห้องปฏิบัติการ และบุคลากรทางการศึกษาที่สนับสนุนการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

3. ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อระบบและกลไกสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้การมารับบริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์

นิยามศัพท์เฉพาะ

สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ หมายถึง ปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินการบริหารหลักสูตร ซึ่งประกอบด้วย ความพร้อมทางกาย ความพร้อมด้านอุปกรณ์ ความพร้อมด้านเทคโนโลยี ความพร้อมด้านการให้บริการ เช่น ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การเรียนการสอน การบริการเทคโนโลยี สารสนเทศ คอมพิวเตอร์ Wifi ฯลฯ ที่ส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

สิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ หมายถึง ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้นักศึกษาที่เรียนทางด้านนิเทศศาสตร์สามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น ห้องสตูดิโอโทรทัศน์ ห้องสตูดิโอสำหรับถ่ายภาพ ห้องบันทึกเสียง กล้องถ่ายภาพ กล้องวิดีโอ เป็นต้น

การให้บริการ หมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวกเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้มารับบริการให้บรรลุผลสำเร็จและทำให้ผู้มารับบริการพึงพอใจในการมารับบริการ

การจัดการ หมายถึง กระบวนการดำเนินการขององค์กรในการบริหารงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ระบบและกลไก หมายถึง ขั้นตอน การปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนในการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ มีการขับเคลื่อนโดยจัดสรรองค์กร หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลดำเนินงาน เพื่อบรรลุเป้าหมาย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ด้านนโยบาย

1. เพื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในส่วนการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ในมหาวิทยาลัยจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อได้ระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์
3. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีระบบและกลไกในการดำเนินงานในการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดี
4. เพื่อมีแนวทางที่ดีสำหรับการปฏิบัติงานในการให้บริการและการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ