



## 2. ผลการสัมภาษณ์ข้อเสนอแนะการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของนิสิต สรุปดังนี้

2.1 ควรมีการพัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เหมือนกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สามารถใช้ทรัพยากรต่างๆ ได้อย่างสะดวกเพราะสามารถตรวจสอบฐานข้อมูลเอกสาร หนังสือ งานวิจัย และสื่อต่างๆ ผ่านระบบเครือข่ายฯ ได้โดยง่าย ส่วนการฝึกอบรมการใช้งานควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงเพราะไม่ค่อยทราบว่าอบรมวันไหนบ้าง อาจจัดอบรมเดือนละครั้งก็ได้ หรือไม่ก็ทำเป็นสื่ออบรมหลายๆ รูปแบบ เช่น อบรมผ่านเครือข่าย หรือวีดิทัศน์อบรมการใช้ ฯลฯ

2.2 ควรมีการจัดหาห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ เก้าอี้ให้เพียงพอ และคอยตรวจเช็ควัสดุ อุปกรณ์ในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ทำคู่มือการใช้งานวัสดุ อุปกรณ์ในห้องเรียนให้ชัดเจน แข็งแรง และพัฒนาระบบ Wi-Fi ให้ใช้งานได้อย่างทั่วถึงทุกห้องเรียน ทางคณะควรจัดศึกษาดูงานและทำกิจกรรมภายนอกมหาวิทยาลัยบ่อยๆ เพราะนิสิตได้ประสบการณ์ตรง

2.3 ควรมีการจัดหาห้องบริการอนามัยและการรักษาพยาบาลเบื้องต้นขึ้นภายในคณะจะได้สะดวกขึ้น มีการขายโรงอาหารให้เพียงพอกับจำนวนนิสิต และปรับปรุงรสชาติ ปริมาณอาหารให้เหมาะสม จัดหาพื้นที่จอดรถสำหรับนิสิตให้เพียงพอ ห้องน้ำควรทำความสะอาดให้ถี่ขึ้นกว่านี้และซ่อมก๊อกน้ำให้สามารถใช้ได้อย่างสมบูรณ์เพราะส่วนใหญ่เสีย

2.4 ควรมีการปรับปรุงระบบไฟฟ้าเพราะไฟตกและดับบ่อยมาก ควรมีการเพิ่มจุดทิ้งขยะในแต่ละชั้นของตึกให้ทั่วถึง

## Abstract

The purpose of this research is 1) to evaluate the students' satisfaction to the library services, educational equipments, and learning environment of Faculty of Education, Burapha University 2) to provide the suggestions to the library service, educational equipments and learning environment based on the student's needs of Faculty of Education, Burapha University

The samples of this research were 360 students on educational status of Faculty of Education are undergraduate students since academic year 2010 - 2013 by using Multi - stage Random Sampling and Simple Random Sampling.

The instruments of this research were the questionnaires for satisfaction and the interview form for suggestions to the library services, educational equipment and learning environment of Faculty of education, Burapha University

The research found that:

1. The results of student's satisfaction to the library services, educational equipments and learning environment of Faculty of education, Burapha University were:

1.1 The satisfaction of students to the library service, the education equipments and learning environment of Faculty of Education, Burapha University by the indicator 2.5 in accordance with the criteria of Article 2 - 5 at the high level

1.2 The satisfaction of students to the library services, the education equipments and learning environment of Faculty of Education, Burapha University as well as all aspects at the high level

1.3 The satisfaction of students to the library services at the high level

1.4 The satisfaction of student to the educational equipments services at the uncertain level

1.5 The satisfaction of students to the learning environment services at the uncertain level

2. The results of the interview suggestions to library services, educational equipments, and the learning environment were:

2.1 Should develop computer networking as the University library which can use various resources conveniently by checking the database, documents, books, researches and media from the network, the library should publishing to let everyone know about the training course of using library network system, or provide the training via the other media formats such as online training or video training, etc.

2.2 Should provide the classroom, laboratory, chairs are sufficient and check supplies devices in the classroom, in the laboratory at least once a week, provide the manual of material devices in the classroom, clearly a strong Wi-Fi systems available to every classroom. For getting direct experiences, the Faculty should arrange the observation and activities outside the university.

2.3 Should provide a first aid and health services. Provide cafeteria to support the number of students and improves the taste and qualities of food, provide adequate parking space for students ,clean and repair the bathroom ready to use.

2.4 Should be an improved electricity system and should provide more trash on each floor of the building.

**Keyword:** The Assessment satisfactions of service/ The library service Educational materials

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47-51 มีสาระโดยสรุปว่า ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ให้หน่วยงานต้นสังกัด และสถานศึกษาให้มีระบบการประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอก ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษามีฐานะเป็น องค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอก ให้สถานศึกษาให้ ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่

มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาจากทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อเผยแพร่ ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของ สถานศึกษาใดไม่ได้มาตรฐานที่กำหนด ให้สำนัก รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จัดทำ ข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อ ให้สถานศึกษาปรับปรุง แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งหมดนี้เพื่อเป้าหมายให้เกิดมาตรฐานและคุณภาพ การศึกษา

เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราช บัญญัติการศึกษาแห่งชาติฯ สำนักงานคณะกรรมการการ อุดมศึกษา (สกอ.) ได้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทาง ปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาการดำเนินงาน

เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษาของประเทศ โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติ ในการกำกับและพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา โดย กำหนดองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา และตัวบ่งชี้ภายใต้องค์ประกอบ 9 ด้าน คือ 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน 2) การผลิต บัณฑิต 3) กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา 4) การวิจัย 5) การบริการทางวิชาการแก่สังคม 6) การทำนุ บำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม 7) การบริหารและการจัดการ 8) การเงินและงบประมาณ 9) ระบบกลไกการประกัน คุณภาพ

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ดำเนินการให้มีการประกันคุณภาพการศึกษา ตามตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) โดยมีการดำเนินการและประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ ทั้ง 9 ด้าน อย่างต่อเนื่องทุกๆ ปี และจากข้อมูลการ ประเมินคุณภาพภายในโดยคณะกรรมการประกันคุณภาพ ประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2555 พบว่า องค์ประกอบคุณภาพการศึกษาที่ 2 การผลิตบัณฑิต ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ด้านห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และ สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ยังขาดข้อมูลผลดำเนินการใน ตัวบ่งชี้จากผู้ให้บริการ ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาเรื่อง การ ประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้อง สมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อให้ได้ข้อมูลการ ปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ และเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) รวมถึงเจตนารมณ์ของ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ อีกด้วย

## วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มี ต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและ สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ตาม ความ ต้องการของนิสิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

## ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ที่มี สถานภาพกำลังศึกษาทุกชั้นปี ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553-2556 จำนวน 6,119 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ที่มี สถานภาพกำลังศึกษา ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 ตั้งแต่ ปีการศึกษา 2553-2556 จำนวน 360 คน โดยใช้วิธีสุ่ม แบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) และการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จับสลาก

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากการเทียบ ตารางของ เครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ที่ค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95

3. ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรต้น คือ การให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์ การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของ นิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์ การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

4. ระยะเวลาดำเนินการวิจัย คือ มีนาคม 2557- กันยายน 2557

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 'ได้แก่' การประกันคุณภาพการศึกษาภายในตาม ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ มาตรฐานของสำนักงาน

คณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) องค์ประกอบคุณภาพการศึกษาที่ 2 การผลิตบัณฑิต ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ด้านห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ แนวคิดการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ งานวิจัยเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตามตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ที่กำหนดตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 2-ข้อ 5

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แยกเป็นรายด้าน

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของนิสิต

3. สร้างและพัฒนาเครื่องมือรวบรวมข้อมูลดำเนินการ ดังนี้

3.1 ศึกษาตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) การประเมินความพึงพอใจด้านห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ เพื่อกำหนดขอบข่ายข้อคำถามและสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) องค์ประกอบคุณภาพการศึกษาที่ 2 การผลิตบัณฑิต ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ด้านห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อม

การเรียนรู้ แนวคิดการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ งานวิจัยเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

3.2 นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์การประเมินความพึงพอใจการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบเนื้อหา และการใช้ภาษา แล้วนำข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามให้ถูกต้อง ชัดเจน

3.3 นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of item objective congruence : IOC) โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาค่า IOC และนำผลการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of item objective congruence : IOC) ได้ผลอยู่ระหว่าง .70-1.00

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยประสานงานกับคณะศึกษาศาสตร์ในการออกหนังสือขอความร่วมมือเก็บข้อมูลไปยังคณาจารย์หรืออาจารย์ที่ปรึกษาของนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการส่งและเก็บข้อมูลรวมถึงการเข้าสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (จากแบบสอบถาม) โดยบันทึกรหัสข้อมูลโดยจำแนกตามประเภทของแบบสอบถามแต่ละชุด และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนเชิงคุณภาพ (จากแบบสัมภาษณ์) โดยการถอดเทปแบบคำต่อคำ (Transcript) อ่านอย่างวิเคราะห์เพื่อสร้างมโนทัศน์ (Concept) จากข้อมูลที่ได้ แล้วจัดหมวดหมู่ของมโนทัศน์เพื่อสร้างสมมติฐานชั่วคราว และตรวจสอบความสอดคล้องกันของข้อมูลด้วยกระบวนการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation)

6. จัดทำข้อเสนอแนะการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ตามความต้องการของนิสิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

## สรุปผลการวิจัย

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตามตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ที่กำหนดตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 2 ถึงข้อ 5 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ )

1.2 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา รวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ )

1.3 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการด้านห้องสมุดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ )

1.4 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ( $\bar{X} = 3.32$ )

1.5 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้อยู่ในระดับไม่แน่ใจ ( $\bar{X} = 3.44$ )

2. ผลแบบสัมภาษณ์การให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ตามความต้องการของผู้รับบริการ มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้แยกตามตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ที่กำหนดตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 2-ข้อ 5 สรุปได้ดังนี้

2.1.1 การบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการฝึกอบรมการใช้งานแก่นักศึกษาทุกปีการศึกษา นิสิต

ส่วนใหญ่เห็นว่าการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ของคณะฯ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ยังไม่ค่อยสมบูรณ์เท่าที่ควร และเอกสาร ตำรา งานวิจัยรวมถึงสื่ออื่นๆ ยังมีน้อยและค่อนข้างเก่า อยากให้พัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เหมือนกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สามารถใช้ทรัพยากรต่างๆ ได้อย่างสะดวกเพราะสามารถตรวจสอบฐานข้อมูลเอกสาร หนังสือ งานวิจัย และสื่อต่างๆ ผ่านระบบเครือข่ายฯ ได้โดยง่าย ส่วนการฝึกอบรมการใช้งานควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงเพราะไม่ค่อยทราบว่าจะอบรมวันไหนบ้าง อาจจัดอบรมเดือนละครั้งก็ได้หรือไม่ก็ทำเป็นสื่ออบรมหลายๆ รูปแบบ เช่น อบรมผ่านเครือข่าย หรือวีดิทัศน์อบรมการใช้ ฯลฯ

2.1.2 การบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ยังมีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ เช่น เก้าอี้ในห้องเรียน อุปกรณ์การเรียนส่วนใหญ่ก็เสียและเก่ามาก โดยเฉพาะจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีไม่ทั่วถึงส่วนใหญ่จะใช้ Wi-Fi ไม่ได้และ ช้ามาก ควรมีการจัดหาห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ เก้าอี้ให้เพียงพอ และคอยตรวจเช็ควัสดุอุปกรณ์ในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ทำคู่มือการใช้งานวัสดุ อุปกรณ์ในห้องเรียนให้ชัดเจน แข็งแรง

2.1.3 การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า งานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สามารถใช้ได้อย่างสะดวก การบริการอนามัยและการรักษาพยาบาลยังมีไม่ทั่วถึงอยากให้ทางคณะจัดห้องบริการอนามัยและการรักษาพยาบาลเบื้องต้นขึ้นภายในคณะจะได้สะดวกขึ้น เพราะถ้าไปที่โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยคนเยอะ แอดรอนานมาก ในส่วนของบริการด้านโรงอาหารยังมีความคับแคบอยู่มาก อาหารมีน้อยไม่หลากหลาย แพงด้วยควรมีการขยายโรงอาหารให้เพียงพอกับจำนวนนิสิต และปรับปรุงรสชาติ ปริมาณอาหารให้เหมาะสม พื้นที่จอดรถสำหรับนิสิตมีน้อยมากควรขยายให้เพียงพอ ห้องน้ำควร

ทำความสะอาดให้ดีขึ้นกว่านี้เพราะคนใช้เยอะสกปรกเร็วและซ่อมก็อกรน้ำให้สามารถใช้ได้อย่างสมบูรณ์เพราะส่วนใหญ่ชำรุด

2.1.4 ระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า ทั้งระบบประปา ระบบไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่างๆ มีความเหมาะสมยกเว้นระบบไฟฟ้าควรมีการปรับปรุงเพราะไฟฟ้าตกและดับบ่อยมาก ควรมีการเพิ่มจุดทิ้งขยะในแต่ละชั้นของตึกให้ทั่วถึง

2.2 ข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการแยกเป็นรายด้าน คือ ด้านห้องสมุด ด้านอุปกรณ์การศึกษา และด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

2.2.1 การบริการด้านห้องสมุด นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว บริการเป็นกันเอง และช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา เช่น แนะนำการค้น ปรึกษาข้อดี มีการนำหนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ มาบริการอย่างรวดเร็ว และอยากให้หนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ มีความทันสมัยมากกว่านี้เพราะส่วนใหญ่มันเก่า

2.2.2 การบริการด้านอุปกรณ์การศึกษา นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า ทั้งวัสดุการสอน สื่อเสียง สื่อฉายคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการยังมีไม่เพียงพอ และเก่าชำรุดใช้งานได้ไม่สมบูรณ์ ควรจัดหาให้เพียงพอและให้เจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบอุปกรณ์การศึกษาสม่ำเสมอให้พร้อมใช้งาน และพัฒนาระบบ Wi-Fi ให้ใช้งานได้อย่างทั่วถึงทุกห้องเรียน

2.2.3 การบริการด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า สภาพห้องเรียน สถานที่ทำกิจกรรมต่างๆ มีความสะอาดเป็นระเบียบ จัดโต๊ะ-เก้าอี้ สื่อ-อุปกรณ์ในห้องเรียนได้เหมาะสม คณาจารย์มีความเมตตาเป็นกันเองกับนิสิตคอยให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด สร้างบรรยากาศและอำนวยความสะดวกให้เอื้อต่อการเรียนรู้ เพื่อร่วมชั้นเรียนมีน้ำใจทางคณะมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ของคณะ

อย่างต่อเนื่อง และคอยส่งเสริมให้นิสิตในคณะมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะการศึกษาดูงานและทำกิจกรรมภายนอกมหาวิทยาลัยถือเป็นกิจกรรมที่ดีและอยากให้คณะจัดบ่อยๆ นิสิตได้ประสบการณ์ตรง

## อภิปรายผล

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ตามตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ที่กำหนดตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 2-ข้อ 5 พบว่า ผลรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ ) และความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ พบว่า รวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) อาจเป็นเพราะคณะศึกษาศาสตร์ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ ปีงบประมาณ 2554-2558 ในทุกด้านไว้อย่างชัดเจน รวมถึงงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาตามการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ตามองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน ได้มีการดำเนินการและมอบหมายผู้รับผิดชอบแต่ละองค์ประกอบทั้งระดับคณะ ระดับภาควิชา ระดับส่วนงาน/ศูนย์ ไว้อย่างชัดเจน และมีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ที่กำหนดตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 2 ถึงข้อ 5 และแยกเป็นรายด้านตามความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ พบว่า ข้อ 3 คือ มีบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ( $\bar{X} = 3.48$ ) และ ข้อ 4 คือ มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ เช่นงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริการอนามัยและการรักษาพยาบาล การจัดการหรือจัดบริการด้านอาหาร และ

สนามกีฬาอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ( $\bar{X} = 3.30$ ) ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ( $\bar{X} = 3.32$ ) และความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในระดับไม่แน่ใจ ( $\bar{X} = 3.44$ ) ซึ่งทั้งหมดเป็นค่าเฉลี่ยที่ไม่ค่อยสูงมากนัก อาจเป็นเพราะบางช่วงมีการจัดหาปรับปรุงห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษาทำให้นิสิตไม่ได้รับความสะดวก และ บางเรื่องมีส่วนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เช่น เรื่องจุดเชื่อมต่อและความเร็วอินเทอร์เน็ตทางคณะอยู่ระหว่างดำเนินการติดตั้งให้ครอบคลุมทั่วตึกแต่เรื่องความเร็วอินเทอร์เน็ตจะเป็นส่วนรับผิดชอบของสำนักคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัย ในส่วนของการจัดบริการด้านอาหาร และสนามกีฬาทำได้อย่างลำบากเพราะพื้นที่มีจำกัดไม่สามารถขยายและจัดการอะไรได้มากนัก

ในส่วนของความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการด้านห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) อาจเป็นเพราะศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาได้จัดสรรบุคลากรรับผิดชอบงานต่าง ๆ ในศูนย์ไว้อย่างชัดเจนซึ่งพิจารณาจากรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน คณะศึกษาศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2555 (1 มิ.ย.55- 31 พ.ค.56)

ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาได้ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 7 ข้อ มีผลการประเมินตนเองสูงกว่าเป้าหมาย และเมื่อพิจารณาผลการประเมินข้อ 6 พบว่า ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษามีการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 จากคะแนนเต็ม 5

2. ข้อเสนอแนะการให้บริการด้านห้องสมุดควรมีการนำหนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ มาบริการอย่างรวดเร็ว และอยากให้หนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ มีความทันสมัย อาจเป็นเพราะความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้นิสิตสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และมีปริมาณมาก ระบบการจำหน่าย/เผยแพร่ รวมถึงการขึ้นทะเบียนสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่

ใช้อยู่ปัจจุบันยังไม่สมบูรณ์ทำให้นิสิตใช้บริการส่วนใหญ่เข้าถึงสื่อสิ่งพิมพ์เหล่านี้ได้ล่าช้า ไม่สะดวก สอดคล้องกับน้ำลิน เทียมแก้ว (2556) กองพัฒนานักศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยเชียงใหม่ (2555) พบว่า การบริการด้านสื่อสิ่งพิมพ์โดยเฉพาะวิทยานิพนธ์ ตำราใหม่ ๆ ควรนำมาให้บริการรวดเร็วและเข้าถึงได้หลากหลายรูปแบบ ในส่วนของข้อเสนอแนะการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษานิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า ควรจัดหาทั้งวัสดุการสอน สื่อเสียง สื่อฉาย คอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการให้เพียงพอและให้เจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบอุปกรณ์การศึกษาม่าเสมอให้พร้อมใช้งาน และพัฒนาระบบ Wi-Fi ให้ใช้งานได้อย่างทั่วถึงทุกห้องเรียน อาจเป็นเพราะอุปกรณ์การศึกษาดังกล่าวและระบบ Wi-Fi เป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการเรียนการสอนยุคปัจจุบันเพราะส่วนใหญ่ทั้งผู้สอนและผู้เรียนต้องใช้สื่อเหล่านี้สำหรับสื่อสาร ทำกิจกรรม นำเสนอ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันทุกครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในบทเรียนง่ายขึ้น และต้องค้นคว้างาน ดาวนโหลดงาน อัปโหลดงาน ฯลฯ ในห้องเรียนเป็นประจำ จำเป็นต้องใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในห้องเรียนทางผู้เกี่ยวข้องควรมีระบบตรวจสอบและรายงานข้อบกพร่องของอุปกรณ์การศึกษาให้สม่ำเสมอ เช่น มีใบตรวจเช็คความสมบูรณ์ของอุปกรณ์การศึกษาในห้องเรียนทุกห้องและต้องรายงานผลทุกวัน มีการประเมินความพึงพอใจการใช้อุปกรณ์การศึกษาโดยนิสิตและผู้สอน เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้รับผิดชอบปรับปรุงแก้ไขให้ตรงและทันกับความต้องการผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่าทางคณะมีการจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ให้ครอบคลุมทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อม จิตภาพ และสภาพแวดล้อมทางสังคมอาจเป็นเพราะธรรมชาติการเรียนรู้ของมนุษย์ต้องมีสภาพแวดล้อมที่ดีเหมาะสมเพราะสภาพแวดล้อมจะเป็นตัวส่งเสริมทำให้มนุษย์อยากที่จะเรียน อยากที่จะทำสอดคล้องกับ พงศ์ประเสริฐ หกสุวรรณ (2549) กล่าวว่า การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมจะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของมนุษย์ผู้สอนหรือผู้เกี่ยวข้องควรจัดสภาพแวดล้อมทั้งกายภาพ จิตภาพ และสังคม



ให้เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่นในสถานศึกษาควรจัดให้บริเวณโรงเรียน กว้างขวาง ร่มรื่น ตกแต่งให้สวยงาม อาคารเรียนและสิ่งก่อสร้าง ตำแหน่งทิศทางเหมาะสม ห้องเรียน โต๊ะ อากาศ แสง เสียงภายนอกไม่เกิน 70 dB ห้องสมุดห้องปฏิบัติการ มีบริการหลากหลายและสะดวก ระบบเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ เพียงพอ มีเสถียรภาพ น้ำดื่ม น้ำใช้ ห้องน้ำ ห้องพยาบาล การดูแลเรื่องความสะดวก ครูเข้าใจเด็ก เพื่อนมีน้ำใจช่วยเหลือแบ่งปัน ช่วยกันทำงานตามมอบหมาย สังคมให้การยอมรับ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ควรนำผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการไปวางแผน และจัดหา/ปรับปรุงการให้บริการฯให้เกิดประสิทธิภาพตอบสนองต่อความต้องการของนิสิต

1.2 ควรนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และพิจารณาผลประเมินรายด้านอย่างละเอียดทั้งตามตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ที่กำหนดตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 2 ถึงข้อ 5 และแยกตามการให้บริการด้านห้องสมุด ด้านอุปกรณ์การศึกษาและด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการใหม่ตามตัวบ่งชี้ที่ 2.5 อย่างละเอียด จะทำให้ผู้รับผิดชอบแต่ละฝ่ายได้แนวทางการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของนิสิตอย่างแท้จริง

1.3 ทุกฝ่ายที่รับผิดชอบในการให้บริการ ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ควรนำข้อบกพร่องที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ไปปรับปรุงการให้บริการทันที เช่น ด้านอุปกรณ์การศึกษา ได้แก่ การจัดหาห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ มีปริมาณที่เพียงพอ เหมาะสมกับจำนวนนิสิต จัดหา/ปรับปรุงจำนวนและความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับฝึกปฏิบัติมีปริมาณที่เพียงพอ เหมาะสมกับจำนวนนิสิต ทำให้อินเตอร์เน็ตไร้สายภายในคณะสามารถเชื่อมต่อได้อย่างสะดวกใช้ได้ทั่วถึงมีความเร็วเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ได้แก่ การจัดการมุมจัดกิจกรรมในห้องเรียน และการจัดสถานที่ให้ทำกิจกรรม กลุ่มเฉพาะของสาขาวิชา เช่น ห้องตัดต่อเสียง-วิดีโอ ห้องถ่ายภาพ ห้องประชุม ห้องค้นคว้า-ทำงานนอกเวลา จัดให้มีการบริการอนามัย ตรวจสอบสภาพการรักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์การรักษาเบื้องต้น เพื่อบริการภายในคณะ จัดการจุดจำหน่ายอาหารมีความสะอาด ถูกหลักอนามัย ราคาถูก มีบริเวณเพียงพอต่อการให้บริการนิสิต รวมถึงการจัดหาและบริการสถานที่ออกกำลังกาย สนามกีฬาและ ที่นั่งพักบริเวณคณะ

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.2 ควรมีการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่ออำนวยความสะดวกผู้ใช้บริการ

## เอกสารอ้างอิง

- กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2555). *การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ปีการศึกษา 2555*. เชียงใหม่: กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กาญจนา จันทร์สิงห์ และคณะ. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร*. กำแพงเพชร: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2552). *ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยประจำปีงบประมาณ 2552*. กรุงเทพฯ ๑ : สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.
- พงศ์ประเสริฐ หกสุวรรณ. (2549). *องค์ประกอบสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่เป็นสาเหตุต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ของนิสิตสาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา*. ชลบุรี: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฝ่ายงานคลังและแผน. (2556). *ผลรายงานประเมินตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีการศึกษา 2556*. ชลบุรี: ฝ่ายงานคลังและแผน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วงเดือน เจริญ. (2553). *ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศสำนักหอสมุด*. ชลบุรี: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. (2555). *รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์ การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ประจำปีการศึกษา 2555*. กรุงเทพฯ ๑ : ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ศูนย์วิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2555). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ*. ตรัง: ศูนย์วิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2555). *รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตต่อมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา คณะวิศวกรรมศาสตร์ศรีราชา*. ชลบุรี: สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ ๑ : ภาพพิมพ์
- อากาศร ชาติอุโหระ สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุพาริน เฉยศิริ. (2553). *การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาภาคปลาย ปีการศึกษา 2552*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัมรัตน์ อนวัช. (2553). *การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. กรุงเทพฯ๑: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.