

# อภิธาน์ทนาการ



ตำหนักหอสมุด

การประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่  
ภายในอาคารปราบไตรจักร ปีการศึกษา 2555



สมุดคณบดี  
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา

ชื่อ-นามสกุล นาย วิชาญ วิชาญ  
ตำแหน่ง วิชาโสตทัศนศึกษา  
เลขประจำตัว 1.6831096  
วันที่รับมอบ ๖ ๒๕

๖๖  
.๐๖  
๖๖๖๖  
๖๖๖๖

งานวิจัยเล่มนี้ได้รับเงินอุดหนุนการวิจัยจาก  
งบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัยนเรศวร  
ประจำปีงบประมาณ 2556

การประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร  
ปีการศึกษา 2555

สมงคล สุดที่อยู่

บทคัดย่อ

การประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร  
ปีการศึกษา 2555 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและ  
สถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร ปีการศึกษา 2555 ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการอาคาร  
ปราบไตรจักร ภาคเรียนที่ 1/2555 และภาคเรียนที่ 2/2555 โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล  
ด้วยการสุ่ม ในภาคเรียนที่ 1/2555 จำนวน 391 คน และในภาคเรียนที่ 2 จำนวน 397 คน สถิติ  
พื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาการประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ของผู้ใช้บริการ  
อาคารปราบไตรจักร ปีการศึกษา 2555 ภาคเรียนที่ 1/2555 และภาคเรียนที่ 2/2555 ทั้ง  
5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียน  
การสอนภายในห้องเรียน ด้านอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์ ด้านสุขอนามัยและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
ความสะอาด โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีผลการประเมินเฉลี่ยทั้ง 2 ภาคเรียน  
สูงที่สุด คือ ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน โดยรายการที่มีผลการประเมิน  
เฉลี่ยสูงที่สุด 2 ลำดับ ได้แก่ จำนวนเก้าอี้มีความเหมาะสมกับขนาดห้องเรียน และความสว่างของ  
แสงไฟในห้องเรียน และด้านที่มีผลการประเมินเฉลี่ยต่ำที่สุด 2 ภาคเรียนต่ำที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
ความสะอาด โดยรายการที่มีผลการประเมินเฉลี่ยต่ำที่สุด 2 ลำดับ ได้แก่ ที่จอดรถเพียงพอกับ  
ผู้ให้บริการ และบริเวณอาคารมีจุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายอย่างเพียงพอ  
ตามลำดับ

ผลที่ได้จากการประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ของผู้ใช้บริการ  
อาคารปราบไตรจักร ทำให้ทราบถึงผลการตัดสินคุณค่ากับสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์ของผู้ใช้บริการ  
ซึ่งสามารถนำไปใช้เพื่อวางแผนในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและ  
สถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักรได้อย่างเป็นรูปธรรม

## Evaluation of service of using classroom and location in Praptraijak building of academic year 2012

Sumongkol Sudtiyu

### Abstract

Evaluation of service of using classroom and location in Praptraijak building of academic year 2012 had purpose is evaluated of service of using classroom and location in Praptraijak building of academic year 2012. The samples were users in Praptraijak building of 397 users in first term, academic year 2012 and 397 users second term, academic year 2012. The statistics used in data analysis were percentage and average.

The result of evaluation of service of using classroom and location in Praptraijak building of academic year 2012 of first term, academic year 2012 and 397 users second term, academic year 2012. There were 5 aspect such as service of scholar's audiovisual, complementary factors of instruction within the classroom, audiovisual equipment, sanitation and facilities in overall were high level. Two aspects that high mean both of terms were complementary factors of instruction within the classroom. When considered by item found that highest 2 rank were chairs is appropriate to the size of the classroom and brightness of the lights in the classroom. Two rank that lower mean were facilities aspect. When considered by item found that lower 2 rank were sufficient parking to service users and the building has a wireless internet connection is sufficient, respectively.

The result of evaluation of service of using classroom and location in Praptraijak building make a value of judgment on what the benefit of users. Which can be used to plan the development of effective factual service about location in Praptraijak building.

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์และความร่วมมือจากบุคลากรทางการศึกษา และนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ได้เสียสละเวลาในการให้ข้อมูล รวมถึงนักวิชาการโสตทัศนศึกษา กองบริการการศึกษา ที่ร่วมกันเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ คุณยุพา สุวรรณมณี และคุณนที จิระประภูต์ศักดิ์ ที่กรุณาเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำต่าง ๆ ในการดำเนินการวิจัยและขอขอบคุณกองบริการการวิจัยที่ให้การสนับสนุนงบประมาณวิจัย ภายใต้โครงการวิจัยสถาบัน ประจำปีงบประมาณ 2556

อนึ่ง ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยเล่มนี้จะมีประโยชน์อยู่ไม่น้อย สำหรับข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นนั้นผู้วิจัยขอน้อมรับผิดเพียง ผู้เดียว และยินดีที่จะรับฟังคำแนะนำจากทุกท่านที่ได้เข้ามาศึกษาเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัยต่อไป

ผู้วิจัย

สิงหาคม 2557



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ข
กิตติกรรมประกาศ .....	ค
สารบัญ .....	ง
สารบัญตาราง .....	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b> .....	<b>1</b>
ความเป็นมาของการวิจัย .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย .....	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	3
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	<b>5</b>
2.1 ความหมายของการประเมิน .....	5
2.2 หลักการของการบริการ .....	6
2.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับกองบริการการศึกษา .....	11
2.4 ข้อมูลอาคารปราบไตรจักร .....	18
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	20
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b> .....	<b>24</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	24
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	25
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	26
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	26
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	27

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>28</b>
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	28
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	28
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	29
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>55</b>
5.1 จุดมุ่งหมายของการวิจัย .....	55
5.2 สรุปผลการวิจัย .....	55
5.3 อภิปรายผลการวิจัย .....	56
5.4 ข้อเสนอแนะ .....	57
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>58</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>60</b>

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4-1	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ภาคเรียนที่ 1/2555 ..... 29
ตารางที่ 4-2	แสดงค่าเฉลี่ย ผลการประเมินของผู้ใช้บริการ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555 <u>ในภาพรวม</u> ..... 30
ตารางที่ 4-3	แสดงค่าเฉลี่ย ผลการประเมินของผู้ใช้บริการ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555 <u>ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา</u> ..... 31
ตารางที่ 4-4	แสดงค่าเฉลี่ย ผลการประเมินของผู้ใช้บริการ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555 <u>ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน</u> . 32
ตารางที่ 4-5	แสดงค่าเฉลี่ย ผลการประเมินของผู้ใช้บริการ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555 <u>ด้านอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์</u> ..... 33
ตารางที่ 4-6	แสดงค่าเฉลี่ย ผลการประเมินของผู้ใช้บริการ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555 <u>ด้านสุขอนามัย</u> ..... 34
ตารางที่ 4-7	แสดงค่าเฉลี่ย ผลการประเมินของผู้ใช้บริการ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555 <u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> ..... 35
ตารางที่ 4-8	แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการ ภาคเรียน 1 ปีการศึกษา 2555 <u>สิ่งที่ประทับใจ</u> ..... 37
ตารางที่ 4-9	แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการ ภาคเรียน 1 ปีการศึกษา 2555 <u>สิ่งที่ควรปรับปรุง</u> ..... 39
ตารางที่ 4-10	แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการ ภาคเรียน 1 ปีการศึกษา 2555 <u>ข้อเสนอแนะอื่นๆ</u> ..... 41
ตารางที่ 4-11	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ภาคเรียนที่ 2/2555 ..... 42
ตารางที่ 4-12	แสดงค่าเฉลี่ย ผลการประเมินของผู้ใช้บริการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 <u>ในภาพรวม</u> ..... 43
ตารางที่ 4-13	แสดงค่าเฉลี่ย ผลการประเมินของผู้ใช้บริการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 <u>ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา</u> ..... 44
ตารางที่ 4-14	แสดงค่าเฉลี่ย ผลการประเมินของผู้ใช้บริการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 <u>ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน</u> . 45

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4-15	แสดงค่าเฉลี่ย ผลการประเมินของผู้ใช้บริการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ..... 46
ตารางที่ 4-16	แสดงค่าเฉลี่ย ผลการประเมินของผู้ใช้บริการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 ด้านสุขอนามัย ..... 47
ตารางที่ 4-17	แสดงค่าเฉลี่ย ผลการประเมินของผู้ใช้บริการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ..... 48
ตารางที่ 4-18	แสดงคำร้องยละ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้ให้บริการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 สิ่งที่น่าสนใจ ..... 50
ตารางที่ 4-19	แสดงคำร้องยละ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้ให้บริการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 สิ่งที่ต้องปรับปรุง ..... 52
ตารางที่ 4-20	แสดงคำร้องยละ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้ให้บริการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ..... 54



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาของการวิจัย

กองบริการการศึกษา เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านการศึกษา สนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยเฉพาะด้านการเรียนการสอน กองบริการการศึกษามุ่งมั่นสู่ความบริการที่เป็นเลิศ โดยใช้เทคโนโลยีและการวิจัยเป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จ

กองบริการการศึกษา ได้มุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ และสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อทำหน้าที่ในการเป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ ในด้านการบริการและสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานในมหาวิทยาลัย มีหน้าที่สนับสนุนด้านการจัดการเรียนการสอนของคณะและภาควิชาต่างๆ ในเรื่องของการจัดสรรทรัพยากรพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการเรียนการสอน ไม่ว่าจะเป็นห้องเรียน โสตทัศนูปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้ในการอำนวยความสะดวกต่อการเรียนการสอน อาคารที่อยู่ในการดูแลของกองบริการการศึกษา คือ อาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ และอาคารปราบไตรจักร

อาคารปราบไตรจักรเป็นอาคารเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองบริการการศึกษา อาคารปราบไตรจักรมีห้องเรียน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ห้องเรียนบรรยาย และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ รวมทั้งสิ้น 18 ห้อง โดยในแต่ละห้องได้มีการจัดสรรอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการเรียนการสอน เช่น เครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์ เครื่องฉายแผ่นทึบ คอมพิวเตอร์ ไมค์ เครื่องขยายเสียง ลำโพง เป็นต้น กองบริการการศึกษาได้จัดสรรนักวิชาการโสตทัศนศึกษารับผิดชอบดูแลการใช้ห้องเรียนและอุปกรณ์ต่างๆ ให้มีความพร้อมในการให้บริการเพื่อการศึกษาให้อยู่ในสภาพที่ดี ถูกหลักวิชาการ ให้เอื้อต่อการเรียนการสอนได้มากที่สุด เช่น การดำเนินการจัดห้องเรียนให้มีบรรยากาศที่ดีมีความสะดวกสบายในการเรียนการสอน คำนึงถึงความยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม โดยทุกห้องมีขนาดกว้างเพียงพอสำหรับอำนวยความสะดวกในการโยกย้าย เก้าอี้เรียน จัดเป็นรูปแบบต่างๆ และมีแม่บ้านสำหรับทำความสะอาดห้องเรียน ห้องน้ำ ระเบียงหน้าห้อง และโถงอาคารปราบไตรจักร เป็นต้น

แต่ถึงแม้ว่าจะมีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเรียนการสอนเพียงพอแล้วก็ตาม จากการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการอาคารปราบไตรจักร ปีการศึกษา 2554 ในส่วนของข้อเสนอแนะและสิ่งที่ควรปรับปรุง โดยพบประเด็นปัญหาสำคัญที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข อาทิ เช่น 1) ด้านสุขอนามัย ถึงขณะมีจำนวนน้อย ห้องน้ำไม่สะอาดมีกลิ่นเหม็น 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีตู้น้ำดื่มให้บริการ ที่จอดรถไม่เพียงพอและควรมีหลังคา ไม่มีโทรศัพท์ภายในสำหรับติดต่อนักวิชาการโสตทัศนศึกษา เป็นต้น และในส่วนของจัดการวางสอนกับตารางเรียน การจัดห้องเรียนมีปัญหาสำหรับผู้จัดการวางสอนกับตารางเรียนเนื่องจากนิสิตเพิ่มมากขึ้นทุกปี คณะไม่มีห้องเรียนสำหรับการจัดการวางเรียนในรายวิชาในสังกัดของตนเอง ส่งผลให้ต้องใช้อาคารเรียนรวมในการจัดการเรียนการสอนทั้งรายวิชาศึกษาทั่วไป และวิชาเฉพาะสาขา ทำให้ห้องเรียนถูกใช้งานอย่างหนาแน่นตลอดเวลา ส่งผลถึงการบริหารจัดการด้านเวลา และปัญหาความเสื่อมสภาพการใช้งานของครุภัณฑ์ภายในห้องเรียน ซึ่งกองบริการการศึกษาได้ตระหนักถึงความสำคัญในประเด็นดังกล่าวอย่างยิ่ง และเพื่อให้ได้รับข้อมูลย้อนกลับ ที่ชัดเจนจากผู้ใช้บริการโดยตรง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ดังกล่าว ไปใช้สำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการการใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ประกอบกับได้สะท้อนให้เห็นภาพการดำเนินงานหน่วยงาน และสามารถพัฒนาการให้บริการบนพื้นฐานของความจริงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในสมรรถนะขององค์กร และ “เสียงของผู้ใช้บริการ” ที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลสำคัญที่นำไปสู่แนวทางการแก้ไข ปรับปรุง และส่งเสริมให้กองบริการการศึกษาได้พัฒนาไปสู่หน่วยงานด้านการบริการและสนับสนุนที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้อย่างแท้จริงต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร ประจำปีการศึกษา 2555 ภาคเรียนที่ 1/2555 และภาคเรียนที่ 2/2555

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ มีขอบเขตเนื้อหาในการประเมินการให้บริการการใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร ในด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน ด้านอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์ ด้านสุขอนามัย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนความคิดเห็น สิ่งที่น่าสนใจ สิ่งที่ต้องปรับปรุงและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

## 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการอาคารปราบไตรจักร โดยผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 2 ภาคเรียน ได้แก่ ภาคเรียนที่ 1/2555 และภาคเรียนที่ 2/2555

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการอาคารปราบไตรจักร ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนหรือเทียบเท่ากับกลุ่มประชากร โดยผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 2 ภาคเรียน ได้แก่ ภาคเรียนที่ 1/2555 จำนวน 391 คน และภาคเรียนที่ 2/2555 จำนวน 397 คน

## 3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ การประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปใช้เพื่อวางแผนในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการการใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักรได้อย่างเป็นรูปธรรม

2. ผลที่ได้จากการวิจัย โดยเฉพาะในด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ สำหรับการนำไปเป็นข้อมูลในการของบประมาณจากมหาวิทยาลัยเพื่อสนับสนุนในการจัดซื้อหรือซ่อมแซมให้อุปกรณ์ดังกล่าว ใช้งานได้ตามปกติ

## นิยามศัพท์เฉพาะ

การประเมินการให้บริการ หมายถึง กระบวนการตัดสินคุณค่ากับสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์ของผู้ใช้บริการอาคารปราบไตรจักร โดยการพิจารณา ใน 5 ด้าน คือ

1. ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา หมายถึง ความตรงต่อเวลาในการเปิด-ปิดระบบโสตทัศนูปกรณ์ ความรู้ความสามารถที่จะให้บริการและตอบข้อซักถาม

เกี่ยวกับการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ได้อย่างถูกต้อง ตรวจสอบและแก้ไขโสตทัศนูปกรณ์ที่ชำรุดให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ให้คำปรึกษาด้วยความเอาใจใส่ในกรณีทรัพย์สินสูญหายและอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในพื้นที่อาคารปราบไตรจักรหรือส่วนที่เกี่ยวข้อง ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิษาคัยดี และเต็มใจให้บริการ และติดต่อขอรับบริการด้วยความสะดวกและพร้อมให้บริการ

2. ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน หมายถึง การจัดสถานที่และผังห้องเรียนมีความชัดเจน การจัดที่นั่งทำให้ผู้สอนและผู้เรียนมองเห็นกันได้อย่างชัดเจน ความสว่างของแสงไฟในห้องเรียน จำนวนเก้าอี้มีความเหมาะสมกับขนาดของห้องเรียน ความเหมาะสมของเก้าอี้และโต๊ะอาจารย์ในห้องเรียน เครื่องปรับอากาศมีอุณหภูมิที่เหมาะสม

3. ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ หมายถึง ความคมชัดของเครื่องฉายภาพ โปรเจคเตอร์ และ LCD TV เครื่องขยายสัญญาณเสียงมีคุณภาพ ลำโพงกระจายเสียงได้ยินอย่างชัดเจนและมีคุณภาพ มีอุปกรณ์เสริม เช่น ไมโครโฟน ลำโพง ฯลฯ สำรอง ที่สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา

4. ด้านสุขอนามัย หมายถึง ความสะอาดของห้องเรียน ความสะอาดของพื้นทางเดิน บันได และระเบียง ถึงขณะมีให้บริการอย่างทั่วถึง ห้องน้ำมีความสะอาด สุขภัณฑ์ที่ชำรุดมีการซ่อมบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ห้องน้ำมีอากาศถ่ายเทสะดวก

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความเหมาะสมของ Self Access Room (ห้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ห้องปราบไตรจักร 54 และห้องปราบไตรจักร 64) บริเวณอาคารมีจุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายอย่างเพียงพอ พื้นที่บริเวณอาคารมีความเหมาะสมในการจัดกิจกรรมและโครงการ ลิฟท์อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ที่จอดรถเพียงพอกับผู้ให้บริการ อาคารสถานที่มี รปภ. ดูแลความปลอดภัยตลอดเวลา

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร ได้แก่ ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา หัวหน้างานธุรการ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา แม่บ้านทำความสะอาดและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำอาคารปราบไตรจักร

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มารับบริการเกี่ยวกับการใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร ประกอบด้วย อาจารย์ และนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2555

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องการประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. ความหมายของการประเมิน
2. หลักการของการบริการ
3. เอกสารที่เกี่ยวกับกองบริการการศึกษา
4. ข้อมูลเกี่ยวกับอาคารปราบไตรจักร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ความหมายของการประเมิน

สตัฟเฟิลบีม (D.L.Stufflebeam) ได้ให้ความหมายของการประเมินว่า “เป็นกระบวนการของการวิเคราะห์เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจในทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ (Evaluation is the process of delineating, obtaining and using information for judging alternative decision) (จำเนียร สุขหลาย และคณะ, 2537, หน้า 206-207)

สมหวัง พิริยานุวัฒน์ (2544:21) ให้ความหมายไว้ว่า การประเมินผล หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศเชิงคุณค่าเพื่อช่วยให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจได้ ตัดสินใจเลือกทางอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด หรือกระบวนการตัดสินคุณค่าของสิ่งของหรือการกระทำใด ๆ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน

จากความหมายของการประเมินดังกล่าวพอสรุปได้ว่า การประเมินนั้นเป็นกระบวนการรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อตรวจสอบและตัดสินคุณค่า โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐาน

## หลักการของการบริการ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2545, หน้า 106-107) ได้กล่าวว่าการบริการ หมายถึง สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยากและสูญสลายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการทำเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่งให้แก่ผู้รับบริการ (เป็นการส่งมอบการปฏิบัติของผู้ให้บริการเพื่อประชาชนแก่ผู้รับบริการ) การบริโภคหรือการใช้บริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้นๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น

นุสรา แสงรัตน์ (2545, หน้า 8) ได้กล่าวว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือพฤติกรรมที่บุคคลหนึ่งส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการ ซึ่งต้องอาศัยความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และการส่งมอบบริการ ผู้รับบริการไม่ได้อครอบครองบริการนั้น ๆ อย่างเป็นทางการ

กิจกรรมการบริการที่สมบูรณ์ ก็คือ กิจกรรมและพฤติกรรมบริการเพื่อประโยชน์สุขของผู้อื่น งานบริการจึงประกอบด้วย 2 ส่วนสำคัญ คือ

1. กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

2. พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกตลอดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดง พฤติกรรมบริการให้รู้สึกสัมผัสได้จาก 3 ทาง คือ

- 2.1 ทางด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึก หรือมโนกรรม
- 2.2 ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กริยาท่าทาง หรือกายกรรม
- 2.3 ด้านการพูด จากการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจีกรรม

## แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

การบริการ อันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง (สมิต สัจฉกร, 2546, หน้า 173-174) ดังนี้

### 1.1 สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้บริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

## 1.2 ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

คุณภาพ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในผลการประเมิน การให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพ ของบริการวัดได้ด้วยความพึงพอใจของลูกค้า

## 1.3 ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่ เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะ หากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ไม่ได้รับความเมตตา

## 1.4 เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็น สิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่ง สินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็ว ก่อนกำหนดด้วย

## 1.5 ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

ให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึง ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะ รมัตถะวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

## ลักษณะการให้บริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการ ให้บริการ กำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดเป็นนโยบาย

การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไร ก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับทั่วไป (สมิต สัชฌกร, 2546, หน้า 174-176) ดังนี้

### 1. ทำด้วยความเต็มใจ

การให้บริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่ง ทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะ เกิดขึ้นด้วยดี

## 2. ทำด้วยความรวดเร็ว

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างกตัญญูในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

## 3. ทำถูกต้อง

ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการบริการว่า การให้บริการครบถ้วน สมบูรณ์ จะเป็นการสนองต่อความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

## 4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน

คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่นหากเราแสดงให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคน ก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำให้คนไม่พอใจให้กับคนอื่นอีกจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ยืมกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษ แต่ต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่า เราบริการเสมอภาคกัน

## 5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

การให้บริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดผู้ให้บริการสนองต่อความต้องการ ให้แสดงช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

### มาตรฐานการบริการ

การจัดให้มีมาตรฐานการบริการจะทำให้ผู้ให้บริการมีความคิดคำนึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตนเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เหมือนนักกีฬาที่หมั่นตรวจสอบความสามารถของตนเองเปรียบเทียบกับสถิติ (สมิต สัจฉกร, 2546, หน้า 177-179)

มาตรฐานจะช่วยสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ เพราะมาตรฐานไม่มีเส้นชัยและไม่มีเพดาน การที่ผู้ให้บริการไม่สนใจมาตรฐานเพราะเกรงว่าหากตนปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐานบริการก็จะเป็นที่เห็นได้ประจักษ์ชัด จึงต้องการลักษณะที่คลุมเครือไม่มีหน่วยเปรียบเทียบเพื่อที่จะปฏิบัติอย่างไรก็ได้และสามารถอ้างอิงข้อบกพร่องในงานบริการของผู้อื่นหรืองานอื่น ๆ มาเปรียบเทียบได้ว่า การปฏิบัติงานให้บริการของตนยังดีกว่า

### คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

ภทรูฒิ อุตภริระ (2544, หน้า 16) กล่าวว่า การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลที่สำคัญ



ที่สุด คือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่ำเสมอ และเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เพราะถือเป็นหน้าที่รัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนกลับมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรของตนต้องได้รับตอบแทน กลับมาหรือกล่าวได้ว่าเป็นการมุ่งหากำไรจากการให้บริการนั่นเอง

#### หลักการประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การของรัฐ

เมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์การ หรือการตัดสินใจว่าหน่วยงานของรัฐ นั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใด ต้องพิจารณา 2 ด้าน (Steers, 1977:1-2) (อ้างในภัทรวูฒิ อุตภริระ, 2544, หน้า 17) ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือ การวัดประสิทธิผลขององค์การที่การบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ นั่น ซึ่งอาจพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ
2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ การประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชน ที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานรัฐบาล ได้แก่ การให้บริการสาธารณะ สามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่

#### การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

มิลเล็ท (Millet, 1954:398-400) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่ว่าจะเป็ใคร (Equalable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การบริการอย่างเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การบริการจนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนา งานบริการทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ ให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

จากมาตรการวัดความพึงพอใจในการทำงานดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ผู้วัดจะเลือกใช้วิธีใด ก็แล้วแต่ความสะดวกและเหมาะสมของสถานการณ์ อย่างไรก็ตามควรจะคำนึงว่าวิธีที่เลือกใช้ จะต้องสามารถวัดสภาพจิตใจในการทำงานได้ และการวัดก็ควรจะใช่วิธีสุ่มตัวอย่างในกรณีที่มี ผู้ปฏิบัติงานมาก ๆ จึงจะได้ผลมากขึ้น

## ทฤษฎีการให้บริการ

### 1. พยายามเรียนรู้และค้นหาว่าผู้ใช้บริการต้องการอะไร

การพยายามเรียนรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยทำการวิเคราะห์การวิจัย คำร้องทุกข์ หรือการแสดงความข้องใจของผู้ใช้บริการ พร้อมกันนั้นผู้บริการอาจจะต้องสัมผัสกับผู้ใช้บริการมากขึ้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจในความต้องการ และสิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือ การนำข้อมูลที่ถูกต้องไปสู่การปฏิบัติ

### 2. สร้างมาตรฐานของคุณภาพการบริการให้ถูกต้อง

ในการแก้ปัญหาซึ่งเกิดจากการถือมาตรฐานที่ผิด ๆ นั้นอาจทำได้โดยผู้บริหารระดับต่าง ๆ จะต้องเข้าใจในมาตรฐาน และสามารถจะฝึกฝนพนักงานในบังคับบัญชาให้สามารถเสนอบริการแบบที่มีคุณภาพ โดยบ่งชี้และอธิบายให้พนักงานฟังถึงว่า จุดไหนของกระบวนการจะมีผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการนั้น ๆ และจุดนั้นควรได้รับการสนใจจากพนักงานเป็นพิเศษ และผู้บริการจะต้องแน่ใจว่า พนักงานเข้าใจในเป้าหมาย และลำดับความสำคัญในกระบวนการบริการ พร้อมกันนั้น ควรจะมีการติดตามผลตลอดเวลา และมีการให้รางวัลแก่ผู้บริหารรวมทั้งพนักงานที่สามารถบรรลุถึงจุดประสงค์ที่ตั้งไว้

### 3. การที่จะทำให้การบริการตรงกับมาตรฐานนั้น อาจทำได้ดังนี้

ผู้บริหารจะต้องคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถ และความชำนาญเป็นอย่างดี รวมทั้งจัดให้มีการอบรมแก่พนักงานตามความต้องการของผู้บริหาร พร้อมทั้งกำหนดบทบาทของพนักงานให้แน่นอนและทำความเข้าใจกับพนักงานว่า การทำงานของเขาจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างไร

### 4. ควบคุมให้การบริการกับมาตรฐานตามสัญญาทั้งทางตรงและทางอ้อม

การให้ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ หรือการโฆษณา ควรแสดงถึงระดับการบริการที่เป็นจริง การพยายามดึงความสนใจของผู้บริโภคให้มาใช้บริการ ผ่านสื่อต่าง ๆ นี้ อาจจะไปสู่ความคาดหวังที่สูงเกินจริงของผู้บริโภค ดังนั้น องค์กรจะต้องพยายามควบคุมการให้ข่าวสารเกี่ยวกับความสามารถให้ถูกต้องตรงกับความสามารถที่แท้จริง

พร้อมกันนั้นทุกสาขาขององค์กร ควรให้บริการที่มีระดับมาตรฐานเดียวกัน หากผู้ใช้บริการในสาขาอื่นซึ่งไม่ใช่สาขาที่คุ้นเคย แต่ได้รับระดับคุณภาพที่แตกต่างกันอาจ ทำให้ภาพพจน์ขององค์กรเปลี่ยนไปจากเดิม

ถ้าหากความผิดพลาดเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการควรสร้างความเข้าใจว่าทำไมความผิดพลาดจึงเกิดขึ้น การกระทำเช่นนี้อาจช่วยลดระดับความไม่พึงพอใจได้

### ความหมายของการบริการ

การบริการ คือ กระบวนการ / กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ให้บริการนั้น

บริการ เป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

### คุณภาพของการบริการ (Service quality)

ในการประเมินคุณภาพของการบริการนั้น ผู้ใช้บริการจะเปรียบเทียบระดับการบริการที่คาดหวังไว้กับการบริการที่ได้รับจริง หากผู้ให้บริการสามารถทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีคุณค่าเท่าเทียมหรือสูงกว่าที่คาดหวังไว้ ดังนั้น ผู้รับบริการจะรู้สึกพึงพอใจ

การปรับปรุงคุณภาพนี้สามารถใช้ได้ทั้งในและนอกองค์กร จากแนวคิดที่ว่าทุกคนเป็นผู้รับบริการที่มาใช้บริการของเรา ก็จะทำให้เราพยายามคิดหาวิธีการในการบริการอันก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังที่ได้กล่าวมาแล้วแสดงว่า การปรับปรุงคุณภาพของการบริการได้ประสบผลสำเร็จไปแล้วขั้นหนึ่ง

ความคาดหวังจากการบริการของผู้รับบริการ เป็นผลอันเกิดจากส่วนประกอบหลายอย่าง เช่น การได้รับบริการในครั้งก่อน คำบอกเล่าจากผู้อื่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และอื่น ๆ ส่วนระดับคุณภาพของบริการที่ได้รับจริง จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้รับบริการได้ใช้บริการนั้น ๆ แล้วระดับคุณภาพในใจของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับสภาวะแวดล้อมในขณะนั้น เช่น เกิดจากการได้เห็นการจัด หรือตกแต่งสถานที่ลักษณะของบริการที่ผู้รับบริการอื่น ๆ กำลังได้รับอยู่ในขณะนั้น บุคลิกภาพและความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการและอื่น ๆ

### เอกสารที่เกี่ยวข้องกับกองบริการการศึกษา

#### ประวัติความเป็นมาของกองบริการการศึกษา

ความเป็นมาเกี่ยวกับการก่อตั้งมหาวิทยาลัยนเรศวร สืบเนื่องมาตั้งแต่ พ.ศ. 2511 ถึง พ.ศ. 2549 โดยเริ่มจากการเป็นวิทยาลัยวิชาการศึกษาพิษณุโลก เมื่อวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2510 สำนักงานรองอธิการในขณะนั้น จะแบ่งการปฏิบัติงานภายในออกเป็น งานสารบรรณ

งานวิชาการ งานกิจการนิสิต งานศิลปวัฒนธรรม ต่อมาวิทยาลัยวิชาการได้รับการยกฐานะขึ้นเป็น มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2517 โดยมี 8 วิทยาเขต คือ ประสานมิตร ปทุมวัน พระนคร พลศึกษา บางแสน พิษณุโลก มหาสารคาม สงขลา โดยมี วิทยาเขตประสานมิตรเป็นศูนย์กลางการบริหารของมหาวิทยาลัย สำนักงานรองอธิการบดี จะแบ่ง การปฏิบัติงานภายในซึ่งเรียกกองบริการการศึกษาในขณะนั้นว่า ฝ่ายวิชาการ ต่อจากนั้น ในวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2533 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตพิษณุโลก ได้รับการยกวิทยฐานะเป็นมหาวิทยาลัยเอกเทศ โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนาม “มหาวิทยาลัยนเรศวร” เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2532 นับเป็นการพัฒนามหาวิทยาลัยในจังหวัดพิษณุโลก จากการเป็นวิทยาลัยวิชาการศึกษา 7 ปี มศว.พิษณุโลก 16 ปี และมหาวิทยาลัยนเรศวร รวมแล้ว 25 ปี กองบริการการศึกษา ได้รับการจัดตั้งขึ้นเป็นหน่วยงานที่เรียกว่า กอง ตามพระราชบัญญัติ แบ่งส่วนราชการซึ่งประกาศใน ราชกิจจานุเบกษา ฉบับที่ 108 เล่มที่ 23 วันที่ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2534 สำนักงานอธิการบดี แบ่งการบริหารภายในออกเป็น 4 กอง คือ กองกลาง กองแผนงาน กองบริการการศึกษา และ กองกิจการนิสิต

**ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์**

**ปรัชญา**

กองบริการการศึกษา ตระหนักและมุ่งมั่นสู่การบริการที่เป็นเลิศ โดยใช้เทคโนโลยีและการวิจัย เป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จในการจัดการศึกษา ของมหาวิทยาลัยนเรศวร

**ปณิธาน**

กองบริการการศึกษา มุ่งสู่ความเป็นเลิศในด้านการให้บริการ เพื่อสนับสนุนการบริการทางวิชาการ และกระบวนการผลิตบัณฑิต โดยนำเทคโนโลยีและการวิจัยมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับ พันธกิจของมหาวิทยาลัย

**วิสัยทัศน์**

ส่งเสริม สนับสนุน และให้บริการด้านการศึกษาที่ดี มีระบบและประสิทธิภาพ เพื่อทำให้มหาวิทยาลัยนเรศวรเป็นมหาวิทยาลัยระดับแนวหน้า ในกลุ่ม 10 อันดับแรกของประเทศ

**พันธกิจ**

กองบริการการศึกษา กำหนดพันธกิจโดยมุ่งให้บริการทางวิชาการ และกระบวนการผลิตบัณฑิต อย่างเต็มศักยภาพ โดยกำหนดเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1. สนับสนุนด้านการผลิตบัณฑิต  
การสนับสนุนและให้บริการทางการศึกษาแก่ คณะ/หน่วยงาน/นิสิต ตั้งแต่แรก  
เข้าจนสำเร็จการศึกษาทุกระดับ ทั้งระดับปริญญาตรี โท และเอก
2. สนับสนุนด้านมาตรฐานทางวิชาการ  
การสนับสนุนการให้บริการวิชาการ ตรวจสอบ รักษา ควบคุมมาตรฐานทาง  
วิชาการ โดยครอบคลุมหลักสูตรทั้ง 3 กลุ่มวิชา คือ กลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี กลุ่มวิทยาศาสตร์  
สุขภาพ กลุ่มสังคมศาสตร์ ให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน อำนวยความสะดวกในการใช้  
ห้องเรียน ห้องประชุม และพื้นที่ใช้สอยอื่นๆ แก่ผู้รับบริการทางการศึกษา
3. สนับสนุนด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม  
การสนับสนุนให้บริการ แนะนำวิทยากร ร่วมงานตลาดนัดหลักสูตรเพื่อ  
ประชาสัมพันธ์หลักสูตรการเรียนการสอน ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ความรู้ด้านการศึกษาต่อ ใน  
สถาบันอุดมศึกษา แก่ ครู นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้สนใจ เป็นหน่วยงานสนับสนุนด้านการ  
ให้บริการจัดสอบ ให้กับสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) สทศ.  
ดำเนินการจัดสอบ O-NET และ GAT/PAT
4. สนับสนุนด้านงานวิจัย  
การสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน ทำงานวิจัยสถาบัน เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่  
เป้าหมาย และสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย ที่จะก้าวสู่มหาวิทยาลัยแห่งการวิจัย
5. สนับสนุนด้านบริหารจัดการและระบบสารสนเทศ  
การให้บริการผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น การให้บริการรับลงทะเบียน  
ตรวจสอบผลการเรียน การแจ้งข้อมูลข่าวสาร

#### วัตถุประสงค์

ส่งเสริม สนับสนุน และให้บริการด้านวิชาการแก่นิสิต บุคลากร และชุมชน สอดคล้องกับ  
พันธกิจหลัก ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาระบบทะเบียนออนไลน์ ให้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ให้ตรงตาม  
ความต้องการของผู้รับบริการ
2. เพื่อเน้นการส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาหลักสูตร โดยตรวจสอบ รักษามาตรฐาน  
ทางวิชาการให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล
3. เพื่อเน้นการบริหารจัดการ การใช้อาคารสถานที่ในความรับผิดชอบ แก่ผู้ขอใช้  
บริการ ให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด
4. เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการให้บริการทางวิชาการแก่คณาจารย์ บุคลากร และนิสิต  
ของมหาวิทยาลัย

5. เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการผลิตบัณฑิตให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร และปลูกจิตสำนึกให้เป็นพลเมืองดีของสังคมไทยและสังคมโลก

### สัญลักษณ์ประจำกองบริการการศึกษา



#### สีเทา-แสด-ดำ

- สีเทา หมายถึง มั่นสมอง
- สีแสด หมายถึง ความกล้าหาญของสมเด็จพระนเรศวรมหาราช
- สีดำ หมายถึง ความมั่นใจ มั่นคง หนักแน่น
- รูปแบบ เป็นรูปตัวอักษร A ย่อมาจาก “ The Division of Academic Affairs ”
- รูปคน เป็นตัวแทนของบุคลากรในกองบริการการศึกษา ที่คอยอำนวยความสะดวก
- เหลี่ยมมุมต่าง ๆ คือ ผู้มาขอรับบริการ ทุก ๆ หน่วยงาน ทั้งภายใน และภายนอก
- ชื่อ ชื่อของกองบริการการศึกษา

ภาพรวม คือ เมื่อคุณก้าวเข้ามา เราพร้อมจะให้บริการ

#### คำขวัญ กองบริการการศึกษา

“ บริการรับเข้าศึกษา พัฒนาระบบทะเบียนนิสิต  
สนับสนุนการกิจวิชาการ มุ่งดำเนินงานพัฒนาหลักสูตร ”

#### นโยบายคุณภาพที่เกี่ยวกับผลผลิต

1. พัฒนาศูนย์กลางให้มีความรู้ความสามารถ เจตคติที่ดีต่องานและหน่วยงาน สอดคล้องกับการพัฒนามหาวิทยาลัย ด้านการผลิตบัณฑิต ด้านบริการวิชาการ และด้านวิจัย
2. พัฒนาระบบการอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง เพื่อประสิทธิผลของการพัฒนาคุณภาพ นิสิตให้สามารถก้าวสู่ความเป็นสากล
3. บริหารจัดการอาคารสถานที่ ให้เกิดความสะดวก และความพึงพอใจ ต่อ ผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

4. เพิ่มประสิทธิภาพระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในการเพิ่มช่องทางการบริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จัดหาครุภัณฑ์ที่จำเป็นในการพัฒนาระบบ และพัฒนาคนให้เป็นผู้พัฒนาและผู้ใช้ระบบที่มีประสิทธิภาพ

5. มีแผนการบริหารด้านการเงิน และพัสดุที่ชัดเจน และดำเนินการตามแผนอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้

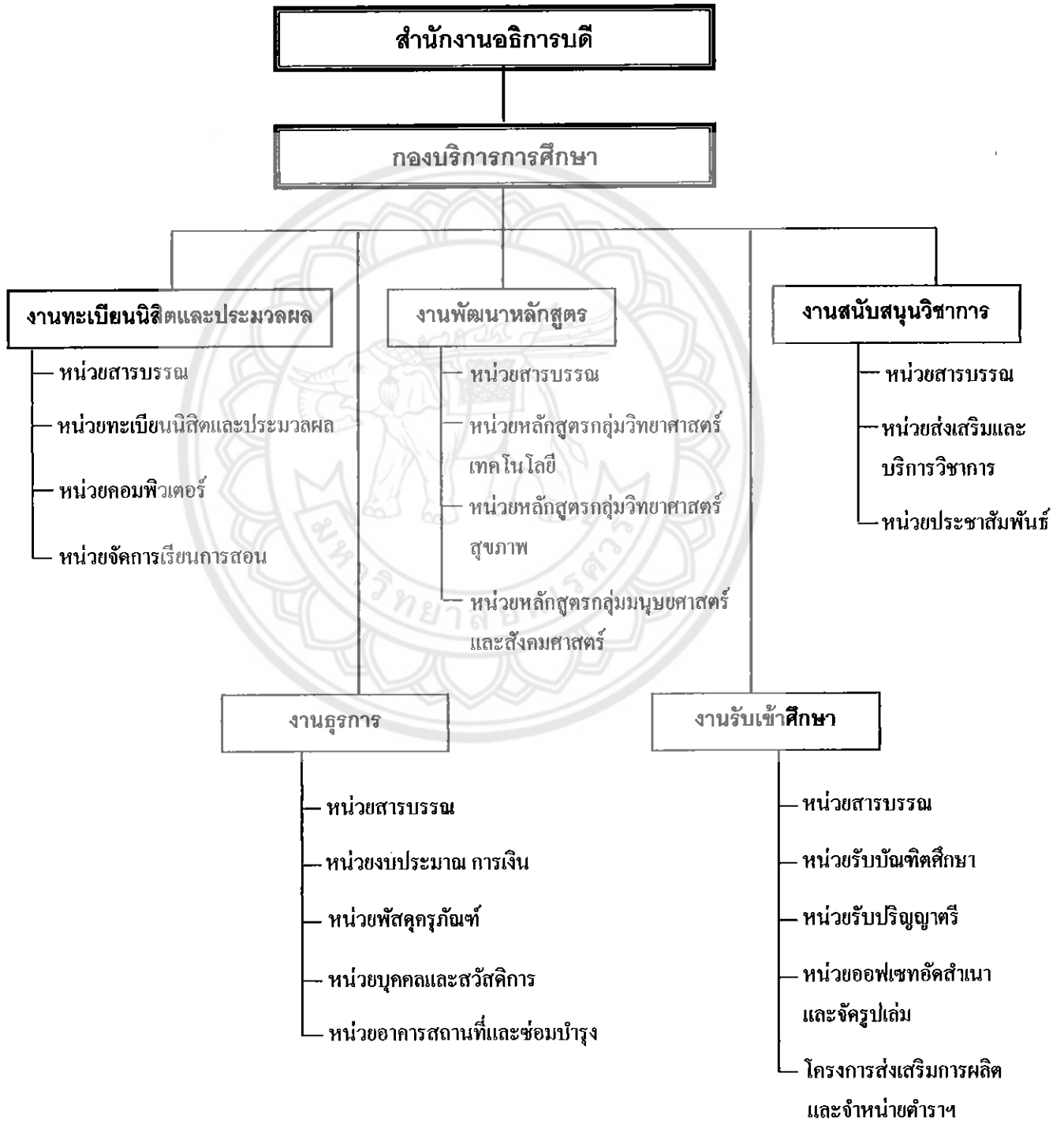
6. ให้งานประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน และใช้ระบบประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน

(ประจักษ์ เมฆสุธีพิทักษ์, 2553)



## โครงสร้างองค์กร

### แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการของกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร





## ข้อมูลผังองค์กร



## ข้อมูลอาคารปราบไตรจักร

อาคารปราบไตรจักรเป็นอาคารเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองบริการการศึกษา โดยอาคารปราบไตรจักรได้ก่อสร้างแล้วเสร็จ ในปี พ.ศ. 2554 และได้เปิดให้บริการตั้งแต่ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2554 มีห้องเรียนทั้งหมด 18 ห้อง แบ่งห้องเรียนออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ขนาด 50 ที่นั่ง จำนวน 2 ห้อง และขนาด 112 ที่นั่ง จำนวน 4 ห้อง

- ห้องเรียนบรรยาย ขนาด 360 ที่นั่ง จำนวน 12 ห้อง

โดยมีครุภัณฑ์และอุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอนภายในห้องเรียน ดังนี้

### 1. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ขนาด 50 ที่นั่ง

- 1.1 คอมพิวเตอร์ สำหรับผู้สอน
- 1.2 คอมพิวเตอร์ สำหรับผู้เรียน
- 1.3 เครื่องถ่ายทอดสัญญาณภาพและวัตถุ 3 มิติ
- 1.4 ไมโครโฟนชนิดมีสาย แบบ Dynamic microphone
- 1.5 ไมโครโฟนชนิดไร้สาย แบบ Headset
- 1.6 เครื่องมัลติมีเดียโปรเจคเตอร์ระดับ XGA ขนาดไม่น้อยกว่า 3,000 ANSI Lumens
- 1.7 จอรับภาพชนิดมอเตอร์ขับ ขนาด 120 นิ้ว
- 1.8 จอแสดงผล LCD TV ขนาดไม่น้อยกว่า 40 นิ้ว
- 1.9 เครื่องผสมและขยายสัญญาณเสียงแบบครบวงจร
- 1.10 ลำโพงชนิด 2 ทาง
- 1.11 ชุดควบคุมอัตโนมัติแบบสัมผัส
- 1.12 อุปกรณ์กระจายสัญญาณ VGA ขนาด 1 CPU แสดงผลออก 8 จอ

### 2. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ขนาด 112 ที่นั่ง

- 2.1 คอมพิวเตอร์ สำหรับผู้สอน
- 2.2 คอมพิวเตอร์ สำหรับผู้เรียน
- 2.3 เครื่องถ่ายทอดสัญญาณภาพและวัตถุ 3 มิติ
- 2.4 ไมโครโฟนชนิดมีสาย แบบ Dynamic microphone
- 2.5 ไมโครโฟนชนิดไร้สาย แบบ Headset
- 2.6 เครื่องมัลติมีเดียโปรเจคเตอร์ระดับ XGA ขนาดไม่น้อยกว่า 3,000 ANSI Lumens
- 2.7 จอรับภาพชนิดมอเตอร์ขับ ขนาด 120 นิ้ว
- 2.8 จอแสดงผล LCD TV ขนาดไม่น้อยกว่า 40 นิ้ว

- 2.9 เครื่องผสมและขยายสัญญาณเสียงแบบครบวงจร
- 2.10 ลำโพงชนิด 2 ทาง
- 2.11 ชุดควบคุมอัตโนมัติแบบสัมผัส
- 2.12 อุปกรณ์กระจายสัญญาณ VGA ขนาด 1 CPU แสดงผลออก 8 จอ
- 3. ห้องเรียนบรรยาย ขนาด 360 ที่นั่ง (ห้องลูกข่าย)
  - 3.1 คอมพิวเตอร์ สำหรับผู้สอน
  - 3.2 เครื่องถ่ายทอดสัญญาณภาพและวัตถุ 3 มิติ
  - 3.3 ไมโครโฟนชนิดมีสาย แบบ Dynamic microphone
  - 3.4 ไมโครโฟนชนิดไร้สาย แบบ Headset
  - 3.5 กล้องโทรทัศน์
  - 3.6 เครื่องมัลติมีเดียโปรเจคเตอร์ระดับ XGA ขนาดไม่น้อยกว่า 3,000 ANSI Lumens
  - 3.7 จอรับภาพชนิดมอดเตอร์ขับ ขนาด 120 นิ้ว
  - 3.8 จอแสดงผล LCD TV ขนาดไม่น้อยกว่า 40 นิ้ว
  - 3.9 เครื่องผสมและขยายสัญญาณเสียงแบบครบวงจร
  - 3.10 ลำโพงชนิด 2 ทาง
  - 3.11 อุปกรณ์กระจายสัญญาณ VGA ขนาด 1 CPU แสดงผลออก 8 จอ
  - 3.12 เครื่องสลับสัญญาณภาพและเสียง แบบ Matrix ขนาดไม่น้อยกว่า 4 in 4 out
  - 3.13 เครื่องสลับสัญญาณภาพคอมพิวเตอร์ แบบ Matrix ขนาดไม่น้อยกว่า 4 in 4 out
  - 3.14 อุปกรณ์กระจายสัญญาณภาพขนาดไม่น้อยกว่า 1 in 2 out
  - 3.15 อุปกรณ์เชื่อมต่อสัญญาณ VGA ผ่านระบบเครือข่าย
  - 3.16 อุปกรณ์เชื่อมต่อสัญญาณ AV ผ่านระบบเครือข่าย
- 4. ห้องเรียนบรรยาย ขนาด 360 ที่นั่ง (ห้องแม่ข่าย)
  - 4.1 คอมพิวเตอร์ สำหรับผู้สอน
  - 4.2 เครื่องถ่ายทอดสัญญาณภาพและวัตถุ 3 มิติ
  - 4.3 ไมโครโฟนชนิดมีสาย แบบ Dynamic microphone
  - 4.4 ไมโครโฟนชนิดไร้สาย แบบ Headset
  - 4.5 กล้องโทรทัศน์
  - 4.6 เครื่อง QUAD SCREEN SPLITTER ขนาดไม่น้อยกว่า 4-segment
  - 4.7 จอแสดงผลชนิด LCD TV ขนาดไม่น้อยกว่า 20 นิ้ว
  - 4.8 เครื่องแทรกสัญญาณภาพ PIP

- 4.9 เครื่องมัลติมีเดียโปรเจคเตอร์ระดับ XGA ขนาดไม่น้อยกว่า 3,000 ANSI Lumens
- 4.10 จอรับภาพชนิดมอดเตอร์ขับ ขนาด 120 นิ้ว
- 4.11 จอแสดงผล LCD TV ขนาดไม่น้อยกว่า 40 นิ้ว
- 4.12 เครื่องผสมสัญญาณเสียงขนาด ไม่น้อยกว่า 16 Mono 3 Sterero
- 4.13 เครื่องผสมและขยายสัญญาณเสียงแบบครบวงจร
- 4.14 ลำโพงชนิด 2 ทาง
- 4.15 ชุดควบคุมอัตโนมัติแบบสัมผัส
- 4.16 อุปกรณ์กระจายสัญญาณ VGA ขนาด 1 CPU แสดงผลออก 8 จอ
- 4.17 เครื่องสลับสัญญาณภาพและเสียง แบบ Matrix ขนาดไม่น้อยกว่า 4 in 4 out
- 4.18 เครื่องสลับสัญญาณภาพคอมพิวเตอร์ แบบ Matrix ขนาดไม่น้อยกว่า 4 in 4 out
- 4.19 อุปกรณ์กระจายสัญญาณภาพขนาดไม่น้อยกว่า 1 in 6 out
- 4.20 อุปกรณ์เชื่อมต่อสัญญาณ VGA ผ่านระบบเครือข่าย
- 4.21 อุปกรณ์เชื่อมต่อสัญญาณ AV ผ่านระบบเครือข่าย

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิรชา นาคารย์ (2551) ได้ศึกษาการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในสำนักงานกองงานของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือวิทยาเขตปราชญ์บุรี ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจโดยรวม ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ผลโดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในแต่ละด้านพบว่า ด้านบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์และด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 4.36 4.07 และ 4.02 ตามลำดับซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ในด้านบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.12 ในด้านบริการ พบว่า มีการให้บริการก่อนหลังตามลำดับผู้มาใช้บริการและเวลาในการเปิดให้บริการในวันเวลาราชการ 08.30 - 19.00 น. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ในด้านอาคารและสถานที่ พบว่า มีแสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 มากที่สุด และด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี พบว่า ที่กด บัตรคิวสำหรับรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 มากที่สุด และจากการทดสอบสมมติฐานแล้ว โดยใช้ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในภาพรวมพบว่า เพศ สภาพการเรียน

ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อปัจจัยต่อความพึงพอใจภาพรวม ส่วนชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่อยู่ตามภูมิสำเนา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนำไปตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD เพื่อหารายคู่ที่ แตกต่างกัน และข้อเสนอแนะที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามซึ่งเป็นความความคาดหวังที่นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ทางสำนักงานกองงานปรับปรุง คือ การปรับปรุงเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การติดตั้งพัดลมไอน้ำในหลายๆ จุดเพื่อบรรเทาอากาศร้อนในช่วงเวลากลางวันและ ช่วงเวลาที่นักศึกษามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เช่น เวลาลงทะเบียนประจำภาคการศึกษาใหม่

วรชัย จินาล่อง (2545:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การดำเนินงานอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงาน ปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญญา เกี่ยวกับอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 3 ด้าน คือ ด้านอาคารเรียน ด้านการจัดห้องเรียนและห้องปฏิบัติการต่างๆ และด้านการจัดบริเวณและสิ่งแวดล้อม ตามความคิดของผู้ให้บริการประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนา รองคณบดีฝ่ายบริหาร รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดูแลทำความสะอาดประจำอาคาร และผู้ใช้บริการประกอบด้วย อาจารย์ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ประจำห้องปฏิบัติการ ในหน่วยงาน 14 หน่วยงาน จำนวน 111 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 และ 0.98 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาค้นคว้าปรากฏดังนี้

1. ผู้บริหารและผู้ให้บริการ เห็นว่า มีการดำเนินงานโดยรวมแยกเป็นทาง 2 ทาง คือ มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดห้องเรียนและห้องปฏิบัติการต่างๆ โดยข้อที่มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ มีเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม ฯลฯ เพียงพอ มีแสงสว่างภายในสำนักงานเพียงพอ ส่วนอีกทางที่อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารเรียน ซึ่งข้อที่มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ มีห้องน้ำ-ห้องส้วมภายในอาคารเพียงพอ มีการจัดระดับแสงสว่างภายในอาคารเพียงพอ และด้านการจัดบริเวณและสิ่งแวดล้อม มีข้อที่มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมากและค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ มีการตกแต่งบริเวณมหาวิทยาลัยสะอาดและสวยงาม และมีการจัดบรรยากาศส่งเสริมวิชาการ

2. ผู้ใช้บริการ เห็นว่ามีการดำเนินงานโดยรวมแยกเป็นทาง 2 ทาง คือ มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดห้องเรียนและห้องปฏิบัติการต่างๆ โดยข้อที่มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ มีการจัดโต๊ะ-เก้าอี้ และอุปกรณ์ประจำห้องเพียงพอ มีแสงสว่างเพียงพอ ส่วนอีกทางที่อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่

ด้านอาคารเรียน มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ บุคลากรให้ความร่วมมือในการเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศตามเวลาที่กำหนด มีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดห้องน้ำ-ห้องส้วม และด้านการจัดบริเวณและสิ่งแวดล้อม มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ มีการจัดบริเวณมหาวิทยาลัยเป็นสัดส่วน มีการจัดบรรยากาศส่งเสริมวิชาการ

3. ปัญหาการดำเนินงานอาคารสถานที่ พบปัญหาที่สำคัญดังนี้ ด้านอาคารเรียน วัสดุประกอบอาคารชำรุดเสียหายไม่ได้รับการซ่อมแซม บริเวณอาคารสกปรก ด้านการจัดห้องเรียนและห้องปฏิบัติการต่าง ๆ อุปกรณ์การเรียนการสอนในห้องเรียนไม่เพียงพอ ระบบไฟฟ้าไม่ดี เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดไม่เพียงพอ ด้านการจัดบริเวณและสิ่งแวดล้อมที่รองรับขยะไม่เพียงพอ สภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัยไม่ดี ไม่ค่อยมีที่พักผ่อน

4. ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาที่สำคัญดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ ป้องกันวัสดุประกอบอาคารเรียนชำรุดเสียหายและจัดหาช่างมาซ่อมแซมอยู่เสมอ รณรงค์เรื่องการรักษาความสะอาด เจ้าหน้าที่รับผิดชอบต้องทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอติดตั้งพัดลมหรือเครื่องปรับอากาศ ด้านการจัดห้องเรียนและห้องปฏิบัติการต่าง ๆ สำรวจความต้องการ เพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอ แยกสวิตซ์เพื่อความสะดวกและการป้องกันอันตรายจากไฟฟ้า จัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและฝึกให้มีความรับผิดชอบ ด้านการจัดบริเวณและสิ่งแวดล้อมสำรวจปริมาณของขยะแล้วจัดถังขยะให้เพียงพอ จัดสภาพแวดล้อมให้ร่มรื่น ด้านธรรมชาติสำรวจที่พักผ่อนเพื่อสร้างเพิ่มเติมให้เพียงพอ

สมคิด แก้วเตชะ (2546:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้อาคารสถานที่ของสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษาในจังหวัดน่าน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้และปัญหาความเพียงพอในการใช้อาคารสถานที่ของสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษาในจังหวัดน่าน และศึกษาแนวทางการใช้อาคารสถานที่ของสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษาในจังหวัดน่าน ตามความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องได้แก่ผู้บริหาร ครูผู้สอน เจ้าหน้าที่ นักเรียน ของสถานศึกษาที่สังกัดกรมอาชีวศึกษาในจังหวัดน่านซึ่งมีอยู่ 4 สถานศึกษาคือ วิทยาลัยเทคนิคน่าน วิทยาลัยสารพัดช่างน่าน วิทยาลัยการอาชีพปัว และวิทยาลัยการอาชีพเวียงสา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้บริหาร 18 คน ครูผู้สอน 165 คน เจ้าหน้าที่ 70 คน นักเรียน 365 คน รวมทั้งสิ้น 618 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ คือ  $\alpha = 0.99$  วิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เปรียบเทียบความแตกต่าง สภาพการใช้และปัญหาความเพียงพอในการใช้อาคารสถานที่ ตามความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องทั้ง 4 กลุ่มโดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) เมื่อพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติ ที่ระดับ .05 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีเซฟเฟ (Scheffe) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-PC+ (Statistical Package for the Social Science/Personal Computer Plus) ผลการวิจัยพบว่า สภาพการใช้อาคารสถานที่ของสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษาในจังหวัดน่านตามความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง สภาพการใช้อาคารสถานที่ของสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษาในจังหวัดน่าน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับ น้อย ปัญหาความเพียงพอในการใช้อาคารสถานที่ของสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษาในจังหวัดน่าน ตามความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง ปัญหาความเพียงพอในการใช้อาคารสถานที่อยู่ในระดับ ปานกลาง แนวทางในการใช้อาคารสถานที่ของสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษาในจังหวัดน่าน ตามความคิดเห็นของ ผู้เกี่ยวข้อง มีความเห็นว่า การจัดตารางการใช้อาคารสถานที่เป็นแบบแบ่งเป็นรอบ (ร้อยละ 96.40)



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร ประจำปีการศึกษา 2555 ภาคเรียนที่ 1/2555 และภาคเรียนที่ 2/2555 ผู้วิจัยมีขั้นตอนวิธีดำเนินงานตามลำดับตามหัวข้อ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 2 ภาคเรียน ได้แก่ ภาคเรียนที่ 1/2555 และภาคเรียนที่ 2/2555

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนเทียบเท่ากับกลุ่มประชากร โดยผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 2 ภาคเรียน ได้แก่ ภาคเรียนที่ 1/2555 จำนวน 391 คน และภาคเรียนที่ 2/2555 จำนวน 397 คน



จ LB  
3325  
.05  
สงวน  
9.556

16831696



สำนักการสมุด

พ.ศ. ๒๕๕๕

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามการประเมิน การให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร เพื่อใช้วัดการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับระดับการประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามวิธีคิดของลิเคิร์ต (Likert) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เพื่อสอบถามการดำเนินงานของการให้บริการอาคารปราบไตรจักร ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน ด้านอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์ ด้านสุขอนามัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

2. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ ตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินการให้บริการและความพึงพอใจการใช้อาคาร สถานที่ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับกำหนด ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยและเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

2.2 กำหนดกรอบแนวคิด และนิยามตัวแปรที่จะศึกษา

2.3 กำหนดขอบข่ายของข้อความตามขอบข่ายของการให้บริการภายในอาคารปราบไตรจักร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ 5 ด้าน ได้แก่

2.3.1 ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา

2.3.2 ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน

2.3.3 ด้านอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์

2.3.4 ด้านสุขอนามัย

2.3.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.4 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการอาคารปราบไตรจักร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมกระบวนการการใช้งาน ทั้ง 5 ด้าน

2.5 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเข้าที่ประชุมคณะกรรมการกองบริการการศึกษา เพื่อร่วมกันพิจารณาแบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูล

2.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากคณะกรรมการกองบริการการศึกษา ไปปรับปรุงและแก้ไขตามที่ที่ประชุมเสนอแนะ

2.7 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับอาจารย์ นิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93

2.8 ปรับปรุงแบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์ นำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามเพื่อการวิจัยไปเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร ปีการศึกษา 2555 โดยการมอบหมายให้นักวิชาการโสตทัศนศึกษา เก็บข้อมูล ในกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ซึ่งในภาคเรียนที่ 1/2555 แจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ได้แบบสอบถามกลับคืน จำนวนทั้งสิ้น 391 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.75 และในภาคเรียน 2/2555 แจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ได้แบบสอบถามกลับคืน จำนวนทั้งสิ้น 397 ชุด คิดเป็นร้อยละ 99.25

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยได้จัดเตรียมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป โดยหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร เป็นรายด้าน รายข้อ ตามขอบข่าย การใช้งานทุกด้าน แล้วนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ การแปลความหมายค่าเฉลี่ยเพื่อหาระดับของการประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับการประเมิน
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach)
2. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

$n$	แทน	กลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร ปีการศึกษา 2555 ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งนี้ คือ เพื่อประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร ปีการศึกษา 2555 ภาคเรียนที่ 1/2555 และภาคเรียนที่ 2/2555 ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อในการนำเสนอโดยใช้ตารางประกอบคำบรรยาย โดยแยกการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นจำนวน 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ภาคเรียนที่ 1/2555

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ภาคเรียนที่ 1/2555

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (n=391)	ร้อยละ
สถานภาพ		
- อาจารย์	8	2.05
- นิสิต	383	97.95
รวม	391	100

จากตาราง 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมด 391 คน สถานภาพเป็นนิสิตจำนวน 383 คน (ร้อยละ 97.95) สถานภาพเป็นอาจารย์จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.05)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและ  
สถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยผลการประเมิน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555  
ในภาพรวม

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	ระดับ การประเมิน
1.	ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา	3.89	มาก
2.	ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน	3.97	มาก
3.	ด้านอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์	3.79	มาก
4.	ด้านสุขอนามัย	3.38	ปานกลาง
5.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.36	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	3.67	มาก

จากตาราง 2 ภาพรวมผลการประเมินจากผู้ให้บริการอาคารปราบไตรจักร  
ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555 พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.67)

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านปัจจัย  
เกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.97) และผลการประเมิน  
ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.36)

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยผลการประเมิน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555  
ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา

ข้อ	รายการ	— X	ระดับ การประเมิน
1.	มีความตรงต่อเวลา ในการเปิด-ปิดระบบโสตทัศนูปกรณ์	4.20	มาก
2.	มีความรู้ความสามารถที่จะให้บริการและตอบข้อซักถาม เกี่ยวกับการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ได้อย่างถูกต้อง	3.86	มาก
3.	ตรวจสอบและแก้ไขโสตทัศนูปกรณ์ที่ชำรุดให้พร้อมใช้ งานอยู่เสมอ	3.89	มาก
4.	ให้คำปรึกษาด้วยความเอาใจใส่ในกรณีทรัพย์สินสูญหาย และอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในพื้นที่อาคารปราบไตรจักรหรือ ส่วนที่เกี่ยวข้อง	3.67	มาก
5.	ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิยาศยดี และเต็มใจ ให้บริการ	3.94	มาก
6.	ติดต่อขอรับบริการด้วยความสะดวกและพร้อมให้บริการ	3.77	มาก
	รวมเฉลี่ย	3.89	มาก

จากตาราง 3 ภาพรวมผลการประเมินของผู้ใช้บริการอาคารปราบไตรจักร  
ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555 ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา พบว่า อยู่ใน  
ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.89 )

เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า ผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มี  
ความตรงต่อเวลาในการเปิด-ปิดระบบโสตทัศนูปกรณ์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.20)  
รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิยาศยดี และเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับมาก  
(ค่าเฉลี่ย = 3.94) และผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ให้คำปรึกษาด้วยความเอาใจใส่ใน  
กรณีทรัพย์สินสูญหายและอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในพื้นที่อาคารปราบไตรจักรหรือส่วนที่เกี่ยวข้อง  
อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.67)

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยผลการประเมิน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555  
ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	ระดับ การประเมิน
1.	การจัดสถานที่และผังห้องเรียนมีความชัดเจน	3.90	มาก
2.	การจัดที่นั่ง ทำให้ผู้สอนและผู้เรียนมองเห็นกันได้อย่างชัดเจน	3.64	มาก
3.	ความสว่างของแสงไฟในห้องเรียน	4.18	มาก
4.	จำนวนเก้าอี้มีความเหมาะสมกับขนาดของห้องเรียน	4.21	มาก
5.	ความเหมาะสมของเก้าอี้และโต๊ะอาจารย์ในห้องเรียน	3.99	มาก
6.	เครื่องปรับอากาศมีอุณหภูมิที่เหมาะสม	3.89	มาก
รวมเฉลี่ย		3.97	มาก

จากตาราง 4 ภาพรวมผลการประเมินของผู้ใช้บริการอาคารปราบไตรจักร ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555 ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.97)

เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า ผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จำนวนเก้าอี้มีความเหมาะสมกับขนาดของห้องเรียน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.21) รองลงมา คือ ความสว่างของแสงไฟในห้องเรียน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.18) และผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การจัดที่นั่ง ทำให้ผู้สอนและผู้เรียนมองเห็นกันได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.64)



ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยผลการประเมิน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555  
ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	ระดับ การประเมิน
1.	ความคมชัดของเครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์และLCD TV	3.57	มาก
2.	เครื่องขยายสัญญาณเสียงมีคุณภาพ	3.84	มาก
3.	ลำโพงกระจายเสียงได้ยินอย่างชัดเจนและมีคุณภาพ	3.88	มาก
4.	มีอุปกรณ์เสียง เช่น ไมโครโฟน ลำโพง ฯลฯ สำรอง ที่สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา	3.85	มาก
	รวมเฉลี่ย	3.79	มาก

จากตาราง 5 ภาพรวมผลการประเมินของผู้ใช้บริการอาคารปราบไตรจักร ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555 ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.79)

เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า ผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ลำโพงกระจายเสียงได้ยินอย่างชัดเจนและมีคุณภาพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.88) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์เสียง เช่น ไมโครโฟน ลำโพง ฯลฯ สำรอง ที่สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.85) และผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความคมชัดของเครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์และLCD TV อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.57)

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยผลการประเมิน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555  
ด้านสุขอนามัย

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	ระดับ การประเมิน
1.	ความสะอาดของห้องเรียน	3.94	มาก
2.	ความสะอาดของพื้นทางเดิน บันได และระเบียง	3.41	ปานกลาง
3.	ถึงขยะมีให้บริการอย่างทั่วถึง	3.62	มาก
4.	ห้องน้ำมีความสะอาด	3.14	ปานกลาง
5.	สุขภัณฑ์ที่ชำรุดมีการซ่อมบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งาน อยู่เสมอ	3.14	ปานกลาง
6.	ห้องน้ำมีอากาศถ่ายเทสะดวก	3.05	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		3.38	ปานกลาง

จากตาราง 6 ภาพรวมผลการประเมินของผู้ใช้บริการอาคารปราบไตรจักร  
ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555 ด้านสุขอนามัย พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย =  
3.38)

เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า ผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ  
ความสะอาดของห้องเรียน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.94) รองลงมา คือ ถึงขยะมี  
ให้บริการอย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.62) และผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ย  
ต่ำที่สุด คือ ห้องน้ำมีอากาศถ่ายเทสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.05)

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยผลการประเมิน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	ระดับ การประเมิน
1.	ความเหมาะสมของห้อง Self Access Room (ห้อง ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ห้องปราบไตรจักร 54 และ ห้องปราบไตรจักร 64)	3.62	มาก
2.	บริเวณอาคารมีจุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบ ไร้สายอย่างเพียงพอ	3.21	ปานกลาง
3.	พื้นที่บริเวณอาคารมีความเหมาะสมในการจัดกิจกรรม และโครงการ	3.59	มาก
4.	ลิฟท์อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา	3.26	ปานกลาง
5.	ที่จอดรถเพียงพอกับผู้ใช้บริการ	2.85	ปานกลาง
6.	อาคารสถานที่มี รปภ. ดูแลความปลอดภัยตลอดเวลา	3.59	มาก
	รวมเฉลี่ย	3.36	ปานกลาง

จากตาราง 7 ภาพรวมผลการประเมินของผู้ใช้บริการอาคารปราบไตรจักร  
ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง  
(ค่าเฉลี่ย = 3.36)

เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า ผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ  
ความเหมาะสมของห้อง Self Access Room (ห้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ห้องปราบไตรจักร 54  
และ ห้องปราบไตรจักร 64) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.62) รองลงมา คือ อาคารสถานที่มี  
รปภ. ดูแลความปลอดภัยตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.59) และผลการประเมิน  
ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ที่จอดรถเพียงพอกับผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.85)

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ในส่วนของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการอาคารปราบไตรจักร ผู้วิจัยได้สรุปโดยรวมเป็นด้าน ดังนี้

#### สิ่งที่ประทับใจ

1. ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา
  - ให้ความเอาใจใส่ในการบริการ
  - พุดจาไพเราะกับผู้มาใช้บริการ
  - ปิดห้องเสมอเมื่อไม่มีการใช้ห้องเรียน
2. ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน
  - ห้องเรียนกว้างขวางดี
  - ห้องนำเรียน สะอาด สะดวก สบาย
  - เก้าอี้เพียงพอสำหรับนิสิต
  - เก้าอี้เหมาะสมกับการเรียน
  - แสงสว่างเพียงพอ
  - เครื่องปรับอากาศอยู่ในอุณหภูมิที่เหมาะสม
3. ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์
  - ด้านอุปกรณ์โสตฯที่มีความทันสมัยและระบบจัดการดี
  - ลำโพงเสียงดังดี
  - โทรทัศน์ LCD มีความชัดเจน
4. ด้านสุขอนามัย
  - ห้องน้ำสะอาด
  - ห้องเรียนสะอาด
  - ความสะอาดทั้งบริเวณหน้าห้องและภายในห้องเรียน
  - พื้นอาคารมีความสะอาด
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  - มีลิฟท์ให้บริการ
  - สัญญาณ Wifi ดีมาก โดยเฉพาะโถงชั้นล่าง เหมาะแก่การศึกษาหาความรู้
  - ลิฟท์สะดวกสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา
  - มี รปภ.จัดระเบียบการจอดรถ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสิ่งที่น่าสนใจของผู้ใช้บริการ  
อาคารปราบไตรจักร โดยสรุปรวมเป็นด้าน ดังนี้

ตาราง 8 แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการ  
ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555 สิ่งที่น่าสนใจ

ข้อ	รายการ	ความถี่ (n=192)	ร้อยละ
1.	ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา	30	23.25
2.	ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน	47	36.43
3.	ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	32	24.80
4.	ด้านสุขอนามัย	48	37.20
5.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	35	27.13
	รวม	192	100

จากตาราง 8 ภาพรวมการแสดง ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการ  
อาคารปราบไตรจักร ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555 ในหัวข้อสิ่งที่น่าสนใจ พบว่า  
ด้านสุขอนามัย มีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ = 37.20) รองลงมา คือ ด้านปัจจัยเกื้อกูล  
การเรียนการสอนในห้องเรียน (ร้อยละ = 36.43) และน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการของ  
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา (ร้อยละ = 23.25)

### สิ่งที่ควรปรับปรุง

1. ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา
  - เวลาของหายอยากให้แจ้งให้ทราบ
2. ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน
  - การจัดที่นั่งในห้องเรียนมองผู้สอนไม่ชัดเจน
  - มีเสียบังโปรเจคเตอร์
  - เวลาฝนตกเครื่องปรับอากาศเย็นเกินไป
  - บางห้องเครื่องปรับอากาศบริเวณโต๊ะอาจารย์ร้อนมาก
3. ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์
  - ระบบเสียงและลำโพงไม่เหมาะกับการเรียนแบบบรรยายเพราะเสียงก้องมาก
  - โทรทัศน์น้อยเกินไปบางพื้นที่มองไม่เห็น ทำให้เรียนตามไม่ทัน
  - โปรเจคเตอร์ไม่ค่อยชัดเจน
4. ด้านสุขอนามัย
  - ห้องน้ำอากาศไม่ค่อยถ่ายเทค่อนข้างร้อน และมีกลิ่นอับ
  - ห้องน้ำชำระดูบ่อย และน้ำไหลเบา
  - ควรเพิ่มถังขยะ
  - ความสะอาดของเก้าอี้ชั้น 1
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  - ที่จอดรถมอเตอร์ไซด์ไม่เพียงพอ
  - อินเทอร์เน็ตช้า ชัดช่องบ่อย และไม่ทั่วถึง
  - ควรพัฒนา Spec Computer ให้ใช้งานได้ดีกว่านี้

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสิ่ง que ควรปรับปรุงของ ผู้ใช้บริการ  
อาคารปราบไตรจักร โดยการสรุปรวมเป็นด้าน ดังนี้

ตาราง 9 แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของ ผู้ใช้บริการ  
ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555 สิ่ง que ควรปรับปรุง

ข้อ	รายการ	ความถี่ (n=214)	ร้อยละ
1.	ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา	1	0.46
2.	ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน	16	7.47
3.	ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	24	11.21
4.	ด้านสุขอนามัย	89	41.59
5.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	84	39.25
	รวม	214	100

จากตาราง 9 ภาพรวมการ แสดง ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของ ผู้ใช้บริการ  
อาคารปราบไตรจักร ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555 ในหัวข้อ สิ่ง que ควรปรับปรุง พบว่า  
ด้านสุขอนามัย มีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ = 41.12) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
(ร้อยละ = 39.25) และน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา (ร้อยละ =  
0.93)

### ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา
  - ควรมีโทรศัพท์ภายในห้องเรียนเพื่อความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ
2. ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน
  - ควรติดเครื่องปรับอากาศอีกด้านเพื่อให้กระจายได้ทั่วห้อง
  - ห้องเรียนใหญ่เกินไป เมื่อนิสิตคุยกันผู้สอนไม่สามารถควบคุมนิสิตได้
  - จัดห้องเรียนให้เป็นแบบ Slope
3. ด้านอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์
  - โทรศัพท์ควรมีขนาดใหญ่กว่านี้
  - ควรใช้งานโทรศัพท์บริเวณด้านล่างอาคาร
4. ด้านสุขอนามัย
  - ควรเปิดห้องน้ำให้ใช้งานได้ตลอดเวลา
  - ห้องน้ำควรมีกระดาษชำระ และสบู่หรือเจลล้างมือ
  - ห้องน้ำควรมีแบบคอกห่านเพราะสกปรกน้อยกว่าแบบชักโครก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  - ควรมีตู้น้ำดื่มให้บริการ
  - เพิ่มความเร็วสัญญาณอินเทอร์เน็ต
  - ขยายที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ
  - ควรมีลิฟท์ทั้ง 2 ฝั่ง เพื่อความสะดวกในการเข้าชั้นเรียน



ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการของผู้ใช้บริการอาคารปราบไตรจักร โดยการสรุปรวมเป็นด้าน ดังนี้

ตาราง 10 แสดงคำร้อยละ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ให้บริการ  
ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อ	รายการ	ความถี่ (n=60)	ร้อยละ
1.	ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา	1	1.66
2.	ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน	3	5.00
3.	ด้านอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์	2	3.33
4.	ด้านสุขอนามัย	13	21.67
5.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	41	68.33
	รวม	60	100

จากตาราง 10 ภาพรวมการแสดง ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ ของผู้ให้บริการอาคารปราบไตรจักร ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555 ในหัวข้อ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ = 68.33) รองลงมา คือ ด้านสุขอนามัย (ร้อยละ = 21.67) และน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา (ร้อยละ = 1.66)

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ภาคเรียนที่ 2/2555

## ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 11 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ภาคเรียนที่ 2/2555

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (n=397)	ร้อยละ
สถานภาพ		
- อาจารย์	10	2.52
- นิสิต	387	97.48
รวม	397	100

จากตาราง 11 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมด 397 คน สถานภาพเป็น  
นิสิต จำนวน 387 คน (ร้อยละ 97.48) สถานภาพเป็นอาจารย์ จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.52)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและ  
สถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ผลการประเมินของผู้ใช้บริการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555  
ในภาพรวม

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	ระดับ การประเมิน
1.	ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา	3.74	มาก
2.	ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน	3.92	มาก
3.	ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	3.62	มาก
4.	ด้านสุขอนามัย	3.56	มาก
5.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.48	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	3.66	มาก

จากตาราง 12 ภาพรวมผลการประเมินจากผู้บริการอาคารปราบไตรจักร  
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.66)

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านปัจจัย  
เกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.92) และผลการประเมิน  
ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.48)

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ผลการประเมินของผู้ใช้บริการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555  
ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	ระดับ การประเมิน
1.	มีความตรงต่อเวลา ในการเปิด-ปิดระบบโสตทัศนอุปกรณ์	4.11	มาก
2.	มีความรู้ความสามารถที่จะให้บริการและตอบข้อซักถาม เกี่ยวกับการใช้งานโสตทัศนอุปกรณ์ได้อย่างถูกต้อง	3.75	มาก
3.	ตรวจสอบและแก้ไขโสตทัศนอุปกรณ์ที่ชำรุดให้พร้อมใช้ งานอยู่เสมอ	3.69	มาก
4.	ให้คำปรึกษาด้วยความเอาใจใส่ในกรณีทรัพย์สินสูญหาย และอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในพื้นที่อาคารปราบไตรจักรหรือ ส่วนที่เกี่ยวข้อง	3.49	ปานกลาง
5.	ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี และเต็มใจ ให้บริการ	3.75	มาก
6.	ติดต่อขอรับบริการด้วยความสะดวกและพร้อมให้บริการ	3.67	มาก
	รวมเฉลี่ย	3.74	มาก

จากตาราง 13 ภาพรวมผลการประเมินของผู้ใช้บริการอาคารปราบไตรจักร  
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา พบว่า อยู่ใน  
ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.74)

เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า ผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ  
มีความตรงต่อเวลาในการเปิด-ปิดระบบโสตทัศนอุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.11)  
รองลงมา คือ มีความรู้ความสามารถที่จะให้บริการและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการใช้งาน  
โสตทัศนอุปกรณ์ได้อย่าง ถูกต้อง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.75) และให้บริการด้วย  
ความสุภาพ อธิบายดี และเต็มใจ ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.75) และ  
ผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ให้คำปรึกษาด้วยความเอาใจใส่ในกรณีทรัพย์สินสูญหาย  
และอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในพื้นที่อาคารปราบไตรจักรหรือส่วนที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับปานกลาง  
(ค่าเฉลี่ย = 3.49)

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย ผลการประเมินของผู้ใช้บริการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555  
ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	ระดับ การประเมิน
1.	การจัดสถานที่และผังห้องเรียนมีความชัดเจน	3.78	มาก
2.	การจัดที่นั่ง ทำให้ผู้สอนและผู้เรียนมองเห็นกันได้อย่างชัดเจน	3.58	มาก
3.	ความสว่างของแสงไฟในห้องเรียน	4.16	มาก
4.	จำนวนเก้าอี้มีความเหมาะสมกับขนาดของห้องเรียน	4.21	มาก
5.	ความเหมาะสมของเก้าอี้และโต๊ะอาจารย์ในห้องเรียน	4.02	มาก
6.	เครื่องปรับอากาศมีอุณหภูมิที่เหมาะสม	3.78	มาก
รวมเฉลี่ย		3.92	มาก

จากตาราง 14 ภาพรวมผลการประเมินของผู้ใช้บริการอาคารปราบไตรจักร ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.92)

เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า ผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จำนวนเก้าอี้มีความเหมาะสมกับขนาดของห้องเรียน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.21) รองลงมา คือ ความสว่างของแสงไฟในห้องเรียน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.16) และผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การจัดที่นั่ง ทำให้ผู้สอนและผู้เรียนมองเห็นกันได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.58)

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย ผลการประเมินของผู้ใช้บริการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555  
ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	ระดับ การประเมิน
1.	ความคมชัดของเครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์และ LCD TV	3.44	ปานกลาง
2.	เครื่องขยายสัญญาณเสียงมีคุณภาพ	3.65	มาก
3.	ลำโพงกระจายเสียงได้ยินอย่างชัดเจนและมีคุณภาพ	3.69	มาก
4.	มีอุปกรณ์เสียง เช่น ไมโครโฟน ลำโพง ฯลฯ สำรอง ที่สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา	3.71	มาก
รวมเฉลี่ย		3.62	มาก

จากตาราง 15 ภาพรวมผลการประเมินของผู้ใช้บริการอาคารปราบไตรจักร ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.62)

เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า ผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีอุปกรณ์เสียง เช่น ไมโครโฟน ลำโพง ฯลฯ สำรอง ที่สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.71) รองลงมา คือ ลำโพงกระจายเสียงได้ยินอย่างชัดเจนและมีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย = 3.69) และผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความคมชัดของเครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์และ LCD TV อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.44)

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย ผลการประเมินของผู้ใช้บริการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555  
ด้านสุขอนามัย

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	ระดับ การประเมิน
1.	ความสะอาดของห้องเรียน	4.03	มาก
2.	ความสะอาดของพื้นทางเดิน บันได และระเบียง	3.73	มาก
3.	ถึงขยะมีให้บริการอย่างทั่วถึง	3.71	มาก
4.	ห้องน้ำมีความสะอาด	3.43	ปานกลาง
5.	สุขภัณฑ์ที่ชำรุดมีการซ่อมบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งาน อยู่เสมอ	3.22	ปานกลาง
6.	ห้องน้ำมีอากาศถ่ายเทสะดวก	3.26	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		3.56	มาก

จากตาราง 16 ภาพรวมผลการประเมินของผู้ใช้บริการอาคารปราบไตรจักร  
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 ด้านสุขอนามัย พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.56)

เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า ผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ  
ความสะอาดของห้องเรียน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.03) รองลงมา คือ ความสะอาด  
ของพื้นทางเดิน บันได และระเบียง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.73) และผลการประเมินที่มี  
ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สุขภัณฑ์ที่ชำรุดมีการซ่อมบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ อยู่ในระดับ  
ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.22)

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ย ผลการประเมินของผู้ใช้บริการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	ระดับ การประเมิน
1.	ความเหมาะสมของห้อง Self Access Room (ห้อง ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ห้องปราบไตรจักร 54 และ ห้องปราบไตรจักร 64)	3.65	มาก
2.	บริเวณอาคารมีจุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบ ไร้สายอย่างเพียงพอ	3.26	ปานกลาง
3.	พื้นที่บริเวณอาคารมีความเหมาะสมในการจัดกิจกรรม และโครงการ	3.73	มาก
4.	ลิฟท์อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา	3.66	ปานกลาง
5.	ที่จอดรถเพียงพอกับผู้ใช้บริการ	2.95	ปานกลาง
6.	อาคารสถานที่มี รปภ. ดูแลความปลอดภัยตลอดเวลา	3.65	มาก
	รวมเฉลี่ย	3.48	ปานกลาง

จากตาราง 17 ภาพรวมผลการประเมินของผู้ใช้บริการอาคารปราบไตรจักร  
 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง  
 (ค่าเฉลี่ย = 3.48)

เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า ผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ พื้นที่  
 บริเวณอาคารมีความเหมาะสมในการจัดกิจกรรมและโครงการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย =  
 3.73) รองลงมา คือ ลิฟท์อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย =  
 3.66) และผลการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ที่จอดรถเพียงพอกับผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับ  
 ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.95)



### ตอนที่ 3 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ในส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการอาคารปราบไตรจักร ผู้วิจัยได้สรุปโดยรวมเป็นด้าน ดังนี้

#### สิ่งที่ประทับใจ

1. ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา
  - อธิยาศัยดีและบริการดี
  - บริการดีตลอดเวลาเมื่อมีปัญหา
  - เปิด-ปิดห้องเรียนตรงตามเวลา
2. ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน
  - ห้องเรียนสะอาดและแสงสว่างเพียงพอ
  - โต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อผู้เรียนและสะอาด
  - ห้องเรียนมีขนาดใหญ่ไม่แออัด
  - การจัดผังสถานที่ห้องเรียนดี
  - เครื่องปรับอากาศเย็นสบาย
3. ด้านอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์
  - โปรเจคเตอร์มีความพร้อมในการเรียนการสอน
  - ไมโครโฟนเสียงดีเวลาอาจารย์สอน
  - มีทีวีไว้สำหรับผู้เรียนแถวหลัง
4. ด้านสุขอนามัย
  - ห้องน้ำสะอาด
  - มีถังขยะเพียงพอกับความต้องการ
  - แม่บ้านทำความสะอาดได้ดี
  - ห้องเรียนมีความสะอาด น่าเรียน
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  - มีคอมพิวเตอร์เพียงพอกับความต้องการ
  - มีสัญญาณ Wifi รอบอาคาร
  - มี รปภ. คอยอำนวยความสะดวกในการจัดระเบียบที่จอดรถ
  - มีลิฟท์ให้นิสิตได้ใช้งาน
  - มีบริเวณให้สามารถจัดกิจกรรมได้

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสิ่งที่ประทับใจของผู้ใช้บริการ  
อาคารปราบไตรจักร โดยสรุปรวมเป็นด้าน ดังนี้

ตาราง 18 แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการ  
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 สิ่งที่ประทับใจ

ข้อ	รายการ	จำนวน (n=139)	ร้อยละ
1.	ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา	22	15.83
2.	ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน	31	22.30
3.	ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	12	8.63
4.	ด้านสุขอนามัย	45	32.38
5.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	29	20.86
	รวม	139	100

จากตาราง 18 ภาพรวมการแสดง ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการ  
อาคารปราบไตรจักร ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 ในหัวข้อ สิ่งที่ประทับใจ พบว่า  
ด้านสุขอนามัย มีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ = 32.38) รองลงมา คือ ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียน  
การสอนภายในห้องเรียน (ร้อยละ = 22.30) และน้อยที่สุด คือ ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์  
(ร้อยละ = 8.63)

### สิ่งที่ควรปรับปรุง

1. ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา
  - เครียดอะไรมา ยิ้มบ้างนะ
2. ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน
  - เครื่องปรับอากาศเย็นเกินไป
  - รูปแบบห้องเรียนไม่เหมาะสมคนข้างหลังมองไม่เห็นอาจารย์
  - ห้องเรียนมีเสาบังในการมองของนิสิต ทำให้มองได้ไม่ทั่วถึง
3. ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์
  - ระบบเสียงไม่ค่อยดี ไม่มีความชัดเจน
  - จอโปรเจคเตอร์ควรมีความคมชัดกว่านี้
  - จอโทรทัศน์ไม่ทั่วถึง จำนวนไม่เพียงพอกับขนาดของห้องเรียน
4. ด้านสุขอนามัย
  - ห้องน้ำไม่สะอาด
  - ควรซ่อมบำรุงสุขภัณฑ์ในห้องน้ำ
  - ความสะอาดบริเวณทางเดิน ขณะฝนตก
  - ที่นั่งบริเวณใต้โถงอาคารไม่สะอาดมีขยะและขึ้นกอยู่เสมอ
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  - สัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายขัดข้องบ่อย
  - ที่จอดรถไม่เพียงพอ และไม่เป็นระเบียบ
  - ลิฟท์ไม่ค่อยปลอดภัย และไม่แข็งแรง

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสิ่งที่จะต้องปรับปรุงของผู้ใช้บริการ  
อาคารปราบไตรจักร โดยการสรุปรวมเป็นด้าน ดังนี้

ตาราง 19 แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการ  
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 สิ่งที่จะต้องปรับปรุง

ข้อ	รายการ	จำนวน (n=132)	ร้อยละ
1.	ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา	1	0.76
2.	ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน	11	8.33
3.	ด้านอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์	31	23.49
4.	ด้านสุขอนามัย	53	40.15
5.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	36	27.27
	รวม	132	100

จากตาราง 19 ภาพรวมการแสดง ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการ  
อาคารปราบไตรจักร ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 ในหัวข้อ สิ่งที่จะต้องปรับปรุง พบว่า  
ด้านสุขอนามัย มีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ = 40.15) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
(ร้อยละ = 39.25) และ น้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการของนักวิชาการ โสตทัศนศึกษา (ร้อยละ  
= 0.76)

### ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา
  - ควรมีโทรศัพท์ภายในติดตั้งในห้องเรียนเพื่อสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ
2. ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน
  - ควรให้นิสิตใส่รองเท้าเข้าห้องเรียน
  - ควรติดตั้งอุปกรณ์รับสัญญาณคว้นไฟในกรณีที่เกิดเพลิงไหม้
  - ควรมีกริ่งบอกสัญญาณระหว่างคาบเรียน
3. ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์
  - ทิวหน้าอาคารปราบไตรจักรมีแล้วไม่ใช้งานสิ้นเปลืองงบประมาณ
  - ควรเพิ่มขนาดและจำนวนทีวีในห้องเรียน
4. ด้านสุขอนามัย
  - ควรมีกระดาษชำระในห้องน้ำ
  - ควรเพิ่มถังขยะบริเวณโถง ชั้น 1
  - แม่บ้านควรมีมากกว่านี้และทำความสะอาดตลอดเวลา
  - ควรปลูกต้นไม้เพื่อความร่มรื่น
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  - ปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตเน็ตไร้สายให้เชื่อมต่อง่าย และไม่หลุดบ่อย
  - มีลิฟท์ทั้ง 2 ผัง เพื่อความสะดวกในการใช้งาน
  - ควรมีตู้น้ำดื่มให้บริการ
  - ควรมีร้านค้าและร้านถ่ายเอกสาร

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการของผู้ใช้บริการอาคารปราบไตรจักร โดยการสรุปรวมเป็นด้าน ดังนี้

ตาราง 20 แสดงค่าร้อยละ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้ให้บริการ  
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อ	รายการ	จำนวน (n=41)	ร้อยละ
1.	ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา	1	2.44
2.	ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน	6	14.63
3.	ด้านอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์	2	4.88
4.	ด้านสุขอนามัย	10	24.36
5.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	22	53.66
	รวม	41	100

จากตาราง 20 ภาพรวมการแสดง ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้ให้บริการอาคารปราบไตรจักร ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 ในหัวข้อ ข้อเสนอแนะอื่นๆ พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ = 53.66) รองลงมา คือ ด้านสุขอนามัย (ค่าเฉลี่ย = 24.36) และน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา (ร้อยละ = 2.44)

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

#### จุดมุ่งหมายการวิจัย

ประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ของผู้ใช้บริการอาคารปราบไตรจักร ปีการศึกษา 2555 ภาคเรียนที่ 1/2555 และภาคเรียนที่ 2/2555 โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย

#### สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผลการประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ของผู้ใช้บริการอาคารปราบไตรจักร ปีการศึกษา 2555 โดยแบ่งออกเป็น 2 ภาคเรียน สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1. ภาพรวมผลการประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ของผู้ใช้บริการอาคารปราบไตรจักร ปีการศึกษา 2555 ภาคเรียนที่ 1/2555 อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.67) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.97) ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา และด้านอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.89) ด้านสุขอนามัย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.38) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.36) ตามลำดับ

2. ภาพรวมผลการประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ของผู้ใช้บริการอาคารปราบไตรจักร ปีการศึกษา 2555 ภาคเรียนที่ 2/2555 อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.66) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.92) ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.74) ด้านอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์ อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.62) ด้านสุขอนามัย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.56) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.48) ตามลำดับ

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาการประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ของผู้ใช้บริการ อาคารปราบไตรจักร ปีการศึกษา 2555 ภาคเรียนที่ 1/2555 และภาคเรียนที่ 2/2555 มีข้อค้นพบที่สำคัญแก่การนำมาอภิปราย ดังนี้

ผลการศึกษาการประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ของผู้ใช้บริการ อาคารปราบไตรจักร ปีการศึกษา 2555 ภาคเรียนที่ 1/2555 และภาคเรียนที่ 2/2555 ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน ด้านอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์ ด้านสุขอนามัยและด้านสิ่งแวดล้อม สะดวก โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีผลการประเมินเฉลี่ยทั้ง 2 ภาคเรียนสูงที่สุด คือ ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน โดยรายการที่มีผลการประเมินเฉลี่ยสูงที่สุด 2 ลำดับ ได้แก่ จำนวนเก้าอี้มีความเหมาะสมกับขนาดห้องเรียน และความสว่างของแสงไฟในห้องเรียน ตามลำดับ และด้านที่มีผลเฉลี่ยการประเมินทั้ง 2 ภาคเรียนรองลงมา คือ ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา โดยรายการที่มีผลการประเมินเฉลี่ยสูงที่สุด 2 ลำดับ ได้แก่ มีความตรงต่อเวลาในการเปิด-ปิดระบบโสตทัศนอุปกรณ์ และให้บริการสุขภาพ อธิบายดี และเต็มใจให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเพราะว่า กองบริการการศึกษาได้ดำเนินการสร้างปัจจัยที่เกื้อกูลการเรียนการสอนได้เหมาะสมกับสภาพห้องเรียนภายในอาคารปราบไตรจักร และจัดสรรนักวิชาการโสตทัศนอุปกรณ์ได้เหมาะสมกับการให้บริการ ในส่วนของข้อเสนอแนะ และสิ่งที่ควรปรับปรุง โดยพบประเด็นปัญหาที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข อาทิ เช่น 1) ด้านสุขอนามัย ควรซ่อมบำรุงสุขภัณฑ์ในห้องน้ำ ที่นั่งบริเวณใต้โถงอาคารไม่สะอาดและมีขึ้นก 2) ด้านสิ่งแวดล้อม สะดวก ไม่มีตู้น้ำดื่มให้บริการ การปรับปรุงสัญญาณอินเตอร์เน็ตไร้สาย การเพิ่มที่จอดรถ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ วรชัย จินาล่อง (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการดำเนินงานอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาค้นคว้าปรากฏดังนี้ คือ ผู้ใช้บริการเห็นว่ามี การดำเนินงานโดยรวมแยกเป็นทาง 2 ทาง คือ มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดห้องเรียนและห้องปฏิบัติการต่างๆ โดยข้อที่มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ มีการจัดโต๊ะ-เก้าอี้และอุปกรณ์ประจำห้อง เพียงพอ มีแสงสว่างเพียงพอ ส่วนอีกทางที่อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารเรียน มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ บุคลากรให้ความร่วมมือในการเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศตามเวลาที่กำหนด มีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดห้องน้ำ-ห้องส้วม และด้านการจัดบริเวณและสิ่งแวดล้อม มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ มีการจัดบริเวณมหาวิทยาลัยเป็นสัดส่วนมีการจัดบรรยากาศส่งเสริมวิชาการ



## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. มหาวิทยาลัยควรมีการจัดสรรงบประมาณในการการบำรุงรักษาครุภัณฑ์หรืออุปกรณ์สำหรับการใช้งานในห้องเรียน เนื่องจากครุภัณฑ์ที่ใช้ในห้องเรียน มีการเสื่อมสภาพตามสภาพการใช้งาน ซึ่งส่งผลให้อาจารย์ผู้สอนไม่สามารถใช้อุปกรณ์ต่างๆ สำหรับการเรียนการสอนได้อย่างเต็มที่ เช่น เครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์ ที่มีการใช้งานที่เกินสมรรถภาพของเครื่อง ทำให้เกิดการฉายภาพได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ ภาพไม่ชัด สีของตัวหนังสือไม่ชัดเจน ชั่วโมงของหลอดภาพเกินกับสมรรถนะมากกว่าที่กำหนด

2. มหาวิทยาลัยควรจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เช่น ห้องพักสำหรับอาจารย์ การติดตั้งโทรศัพท์ภายในเพื่อความสะดวกในการติดต่อนักวิชาการโสตทัศนศึกษา การเพิ่มสถานที่จอดรถจักรยานยนต์ การติดตั้งตู้น้ำดื่ม ทั้งนี้เนื่องจากการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นการบริการที่ก่อให้เกิดความความสะดวกสบาย ทำให้เกิดเจตคติที่ดีต่อมหาวิทยาลัย ถ้าการบริการด้านนี้ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ จะส่งผลกระทบต่อภาพประกันคุณภาพการศึกษาและภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ดังนั้นมหาวิทยาลัยนเรศวรควรวางแผนและดำเนินการปรับปรุงการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. ควรได้มีการจัดทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความต้องการการให้บริการอาคารปราบไตรจักร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนจากผู้ใช้บริการ ซึ่งจะช่วยให้กองบริการการศึกษาได้สามารถวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อรองรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. ควรได้มีการวิเคราะห์ถึงความคุ้มค่าของการใช้อาคารปราบไตรจักร และวิเคราะห์สภาพการใช้ห้องเรียนของอาคาร เพื่อจะได้นำข้อมูลสารสนเทศที่ได้นำเสนอมหาวิทยาลัย สำหรับการนำไปใช้ประกอบการเป็นข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษา ตามตัวชี้วัดในเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) ซึ่งกองแผนงานได้จัดส่งข้อมูลให้กับ สกอ. อยู่แต่ในปัจจุบัน กองบริการการศึกษาได้ส่งเป็นข้อมูลการใช้ห้องเรียนตามสภาพจริง ซึ่งหากได้มีการวิเคราะห์ดังกล่าว จะช่วยให้ข้อมูลที่ส่งให้กับ สกอ. สามารถนำไปใช้ในการเสนอของบประมาณ สำหรับการดูแลรักษาอาคารและวัสดุอุปกรณ์ในห้องเรียนได้อย่างดียิ่ง



## บรรณานุกรม

- จำเนียร สุขหลาย และคณะ. (2537). แบบจำลอง CIPP : “รวบรวมบทความทางการประเมินโครงการ”. : พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นิรชา นาคารย์. (2551). การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในสำนักงานกองงานของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรี. การจัดการทั่วไป. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
- นุสรา แสงรัตน์. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักรับรองที่มีต่อการบริการส่วนหน้า. กรณีศึกษาที่พักราคาประหยัด : สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ประจันต์ เมฆสูสีพิทักษ์. (2553). แผนยุทธศาสตร์ปี พ.ศ. 2553-2556 กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร. : กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร
- ภัทรวุฒิ อุตภีระ. “คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.
- วรชัย จินาล่อง. (2545). การดำเนินงานอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2545,18 กุมภาพันธ์). “เขาสร้างองค์กรคุณภาพกันอย่างไร?”. ผู้จัดการรายวัน
- สมคิด แก้วเตชะ. (2546). การใช้อาคารสถานที่ของสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา ในจังหวัดน่าน. วิทยานิพนธ์ คม. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2544). รวบรวมบทความทางการประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมิต ลีชฎกร. (2546). เทคนิคการประสานงาน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.
- Steers, Richard M. (1977) . Antecedents and outcomes of organizational commitment. **Administrative Science Quarterly** ,22(3) ,p.48
- Millet, John D. (1954). **Management in the public service**. New York : McGraw-Hill.
- Stufflebeam, D.L ed.al. (1971). **Educational Evaluation and Decision Making**. Itasca, III,: Peacock.



## แบบสอบถาม

การประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร  
กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร  
ปีการศึกษา 2555

### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง การประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางการวางแผนปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ ต่อไป

แบบสอบถามมี 3 ตอน ประกอบด้วย

- ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับระดับการประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

( ) อาจารย์

( ) นิสิต

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับระดับการประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการประเมิน ดังนี้

ระดับมากที่สุด	มีคะแนนเท่ากับ	5
ระดับมาก	มีคะแนนเท่ากับ	4
ระดับปานกลาง	มีคะแนนเท่ากับ	3
ระดับน้อย	มีคะแนนเท่ากับ	2
ระดับน้อยที่สุด	มีคะแนนเท่ากับ	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา					
1.1 มีความตรงต่อเวลา ในการเปิด-ปิด ระบบโสตทัศนอุปกรณ์					
1.2 มีความรู้ความสามารถที่จะให้บริการและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการใช้งานโสตทัศนอุปกรณ์ได้อย่างถูกต้อง					
1.3 ตรวจสอบและแก้ไขโสตทัศนอุปกรณ์ชำรุดให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
1.4 ให้คำปรึกษาด้วยความเอาใจใส่ในกรณีทรัพย์สินสูญหายและอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในพื้นที่อาคารปราบไตรจักร หรือส่วนที่เกี่ยวข้อง					
1.5 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี และเต็มใจให้บริการ					
1.6 ติดต่อขอรับบริการด้วยความสะดวก และพร้อมให้บริการ					

ประเด็นการให้บริการ	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
<b>2. ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน</b>					
2.1 การจัดสถานที่ และผังห้องเรียน มีความชัดเจน					
2.2 การจัดที่นั่งเรียน ทำให้ผู้สอนและผู้เรียน มองเห็นกันอย่างชัดเจน					
2.3 ความสว่างของแสงไฟในห้องเรียน					
2.4 จำนวนเก้าอี้มีความเหมาะสมกับขนาดห้องเรียน					
2.5 ความเหมาะสมของเก้าอี้และโต๊ะอาจารย์ในห้องเรียน					
2.6 เครื่องปรับอากาศมีอุณหภูมิเหมาะสม					
<b>3. ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์</b>					
3.1 ความคมชัดของเครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์และLCD TV					
3.2 เครื่องขยายสัญญาณเสียงมีคุณภาพ					
3.3 ลำโพงกระจายเสียงได้ยินอย่างชัดเจนและมีคุณภาพ					
3.4 มีอุปกรณ์เสียง เช่น ไมโครโฟน ลำโพง ฯลฯ สำรองที่สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา					
<b>4. ด้านสุขอนามัย</b>					
4.1 ความสะอาดของห้องเรียน					
4.2 ความสะอาดของพื้นทางเดิน บันได และระเบียง					
4.3 ถึงขณะมีให้บริการอย่างทั่วถึง					
4.4 ห้องน้ำมีความสะอาด					
4.5 สุขภัณฑ์ที่ชำรุดมีการซ่อมบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
4.6 ห้องน้ำมีอากาศถ่ายเทสะดวก					
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
5.1 ความเหมาะสมของห้อง Self Access Room (ห้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ห้องปราบไตรจักร 54 และปราบไตรจักร 64)					
5.2 บริเวณอาคารปราบไตรจักรมีจุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายอย่างเพียงพอ					