

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

รายงานการวิจัย

เรื่อง

การประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและ
สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

โดย

นคร ละลอกน้ำ

เริ่มบริการ

11 ส.ค. 2559

001 75119

22 เม.ย. 2558

A9 01 08966

352155

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ปีงบประมาณ 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 2) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ตามความต้องการของนิสิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ที่มีสถานภาพกำลังศึกษา ชั้นปีที่ 1 – ชั้นปีที่ 4 ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553-2556 จำนวน 360 คน โดยใช้วิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) และการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จีบสลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจและแบบสัมภาษณ์ ข้อเสนอแนะการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สรุปดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตามตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ที่กำหนดตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 2-ข้อ 5 อยู่ในระดับมาก

1.2 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา รวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

1.3 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการด้านห้องสมุดอยู่ในระดับมาก

1.4 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาอยู่ในระดับ

ไม่แน่ใจ

1.5 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้อยู่ในระดับไม่แน่ใจ

2. ผลการสัมภาษณ์ข้อเสนอแนะการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของนิสิต สรุปดังนี้

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

2.2 ควรมีการจัดการห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ เก้าอี้ให้เพียงพอ และคอยตรวจเช็ควัสดุ อุปกรณ์ในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ทำคู่มือการใช้งานวัสดุ อุปกรณ์ในห้องเรียนให้ชัดเจน แข็งแรง และพัฒนาระบบ WIFI ให้ใช้งานได้อย่างทั่วถึงทุกห้องเรียน ทางคณะควรจัดศึกษาดูงานและทำกิจกรรมภายนอกมหาวิทยาลัยบ่อยๆ เพราะนิสิตได้ประสบการณ์ตรง

2.3 ควรมีการจัดการห้องบริการอนามัยและการรักษาพยาบาลเบื้องต้นขึ้นภายในคณะ จะได้สะดวกขึ้น มีการขยายโรงอาหารให้เพียงพอกับจำนวนนิสิต และปรับปรุงรสชาติ ปริมาณอาหารให้เหมาะสม จัดหาพื้นที่จอดรถสำหรับนิสิตให้เพียงพอ ห้องน้ำควรทำความสะอาดให้ดีขึ้นกว่าเดิมและซ่อมก๊อกน้ำให้สามารถใช้ได้อย่างสมบูรณ์เพราะส่วนใหญ่เสีย

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 grade 1– grade 4 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

Keyword : The Assessment satisfactions of service/ The library service Educational materials and learning Environment

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 WIFI 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 .

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ของการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
การประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐานของ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.).....	6
ผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย บูรพา ปีการศึกษา 2556.....	15
แนวทางการประเมินความพึงพอใจ.....	32
การให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้.....	40
การศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ และการเก็บ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	41
งานวิจัยเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อม การเรียนรู้.....	51

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 56
	ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 56
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 56
	สร้างและทดสอบเครื่องมือในการวิจัย..... 57
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 60
	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 61
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 62
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 64
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง..... 64
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง..... 75
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 79
	สรุปผลการวิจัย..... 81
	อภิปรายผล..... 83
	ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้..... 85
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป..... 86
	บรรณานุกรม..... 87
	ภาคผนวก..... 90
	ภาคผนวก ก..... 91
	ภาคผนวก ข..... 98

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 1..... 16
2	รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 :ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน..... 18
3	รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 :ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้..... 20
4	รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 6..... 22
5	รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 7..... 23
6	รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 7 ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 :ระบบบริหารความเสี่ยง..... 25
7	รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 8..... 26
8	รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 9..... 28
9	รายการหลักฐาน : ตัวบ่งชี้ที่ สมศ. ที่ 10..... 29
10	รายการหลักฐาน : ตัวบ่งชี้ที่ สมศ. ที่ 11..... 30
11	รายการหลักฐาน : ตัวบ่งชี้ที่ สมศ. ที่ 15..... 31
12	ข้อมูลพื้นฐานการใช้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ จำแนกตามความถี่ ระยะเวลา และช่วงเวลาที่ให้บริการ..... 64
13	ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตามตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ที่กำหนดตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 2-ข้อ 5..... 69
14	ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แยกเป็นรายด้าน..... 71

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
2 ระดับชั้นความต้องการมนุษย์ของมาสโลว์.....	34

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47-51 มีสาระโดยสรุปว่า ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ให้หน่วยงานต้นสังกัด และสถานศึกษาให้มีระบบการประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอก ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษามีฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอก ให้สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาจากทุกส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อเผยแพร่ ในกรณีที่เกิดการประเมินภายนอกของสถานศึกษาใดไม่ได้มาตรฐานที่กำหนด ให้สำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จัดทำข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุง แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งหมดนี้เพื่อเป้าหมายให้เกิดมาตรฐานและคุณภาพการศึกษา

เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฯ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติต่างๆ เพื่อส่งเสริมสนับสนุน พัฒนาการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศ โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติในการกำกับและพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา โดยกำหนดองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาและตัวบ่งชี้ภายในได้ องค์ประกอบ 9 ด้าน คือ 1)ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน 2)การผลิตบัณฑิต 3)กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา 4)การวิจัย 5)การบริการทางวิชาการแก่สังคม 6)การทำนุ บำรุงศิลปะ และวัฒนธรรม 7)การบริหารและการจัดการ 8)การเงินและงบประมาณ 9)ระบบกลไกการประกันคุณภาพ

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาได้ดำเนินการให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) โดยมีการดำเนินการและประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพทั้ง 9 ด้าน อย่างต่อเนื่องทุกปี และจากข้อมูลการประกันคุณภาพภายใน โดยคณะกรรมการประกันคุณภาพ ประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2555 พบว่า องค์ประกอบคุณภาพการศึกษาที่ 2 การผลิตบัณฑิต ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ด้านห้องสมุด อุปกรณ์

การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ยังขาดข้อมูลผลดำเนินการในตัวเองซึ่งนี้จากผู้ให้บริการ ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อให้ได้ ข้อมูลการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ และเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) รวมถึงเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ อีกด้วย

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อม การเรียนรู้ตามความต้องการของนิสิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากร คือ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ที่มีสถานภาพกำลังศึกษาทุกชั้นปี ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553-2556 จำนวน 6,119 คน
กลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ที่มีสถานภาพกำลังศึกษา ชั้นปีที่ 1 – ชั้นปีที่ 4 ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553-2556 จำนวน 360 คน โดยใช้วิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) และการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จีบสลาก
การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากการเทียบตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ที่ค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการ ให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 2) แบบสัมภาษณ์ความต้องการและข้อเสนอแนะการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ตามความต้องการของนิสิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

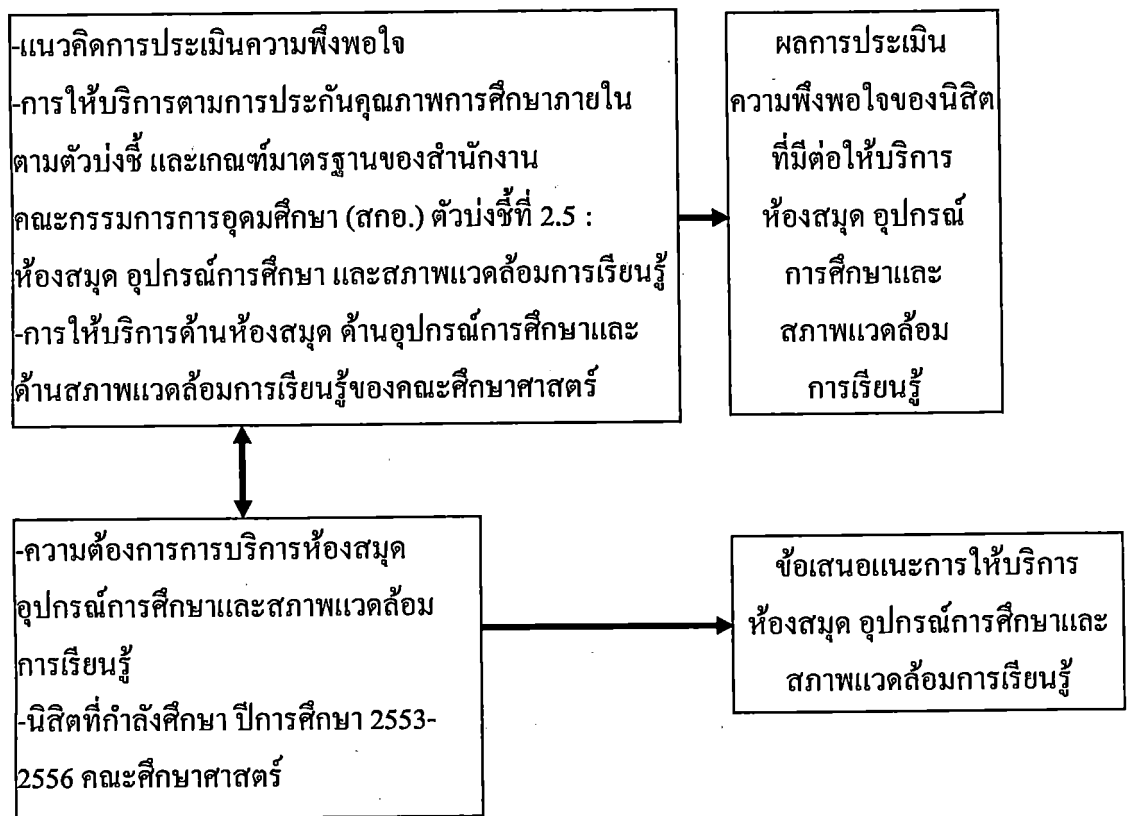
4. ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรต้น คือ การให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

5. ระยะเวลาดำเนินการวิจัย คือ มีนาคม 2557-กันยายน 2557

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

การประเมินความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินอารมณ์ ความรู้สึกของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ว่า อยู่ระดับใด

การให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ หมายถึง เป็นการให้บริการตามการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 : ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ซึ่งเป็นการให้บริการนอกเหนือจากการเรียนการสอนปกติ โดย สถาบันอุดมศึกษาควรจัดบริการด้านกายภาพอย่างครบถ้วน โดยเฉพาะในเรื่องการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนเช่น สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่นๆ การบริการด้านงานงานทะเบียนการบริการนักศึกษานานาชาติ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังจำเป็นต้องมีสภาพแวดล้อมและการบริการด้านกายภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษา เช่น สิ่งแวดล้อมในสถาบัน หอพักนักศึกษา ห้องเรียน สถานที่ออกกำลังกาย บริการอนามัย การจัดจำหน่ายอาหาร

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการจัดการหรือจัดบริการเพื่อให้นักศึกษามีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ในอัตราไม่สูงกว่า 8 FTES ต่อเครื่อง
2. มีบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และมีการฝึกอบรมการใช้งานแก่นักศึกษาทุกปีการศึกษา
3. มีบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษาอย่างน้อยในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
4. มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ อย่างน้อยในด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริการอนามัยและการรักษาพยาบาล การจัดการหรือจัดบริการด้านอาหาร และสนามกีฬา
5. มีระบบสาธารณสุขปลอดภัยและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบอย่างน้อยในเรื่องประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่าง ๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
6. มีผลการประเมินคุณภาพของบริการในข้อ 2-5 ทุกข้อ ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
7. มีการนำผลการประเมินคุณภาพในข้อ 6 มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดบริการด้านกายภาพที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ

นิสิต หมายถึง นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ที่มีสถานภาพกำลังศึกษา ชั้นปีที่ 1 – ชั้นปีที่ 4 ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553-2556

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. ได้ข้อเสนอแนะการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ตามความต้องการของนิสิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยในหัวข้อต่อไปนี้

1. การประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)
2. ผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2556
3. แนวคิดการประเมินความพึงพอใจ
4. การให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้
5. การศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ และการเก็บ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ
6. งานวิจัยเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

1. การประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษาซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติต่างๆ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศได้มีนโยบายให้ทบวงองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมทั้งเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปและความเคลื่อนไหวด้านคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาต่างๆ อาทิกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปีฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551 – 2565) กฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน พ.ศ. 2553 ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติการรับรอง

วิทยฐานะสถาบันอุดมศึกษาเอกชน รวมทั้งการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสามที่จะเริ่มต้นในปีงบประมาณ 2554 จนถึงปีงบประมาณ 2558 ซึ่งคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ให้ความเห็นชอบให้เผยแพร่และส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 เป็นต้นไปสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จึงได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 ฉบับนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ให้สถาบันอุดมศึกษามีแนวทางปฏิบัติในการกำกับและพัฒนาคุณภาพการอุดมศึกษาที่ชัดเจนสอดคล้องกับกรอบแผนพัฒนาอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานเกี่ยวกับการศึกษา ระดับอุดมศึกษาต่างๆที่เกี่ยวข้อง และสามารถรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารฉบับนี้จะเป็นข้อมูลส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ และนำไปสู่การสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองสังคม และประเทศชาติตามเป้าหมายของแต่ละกลุ่มสถาบัน

1. แนวทางการพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ของของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

1.1 หลักการ การพัฒนาตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา มีหลักการสำคัญ 6 ประการ คือ

1) ตัวบ่งชี้พัฒนาขึ้นภายใต้องค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้านที่มีความครอบคลุมพันธกิจหลัก 4 ประการของการอุดมศึกษาและพันธกิจสนับสนุน ซึ่งมีความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553

2) ตัวบ่งชี้ตอบสนองเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายนอกของ สมศ. ภายใต้หลักการสำคัญ คือ ไม่ให้เป็นภาระซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานแก่สถาบันอุดมศึกษา

3) ตัวบ่งชี้ประเมินปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตหรือผลลัพธ์ โดยตัวบ่งชี้ผลผลิตและผลลัพธ์จะมีทั้งที่ สกอ. พัฒนาขึ้นและตัวบ่งชี้ที่ สมศ. ใช้ในการประเมินคุณภาพภายนอก ทั้งนี้เพื่อความเชื่อมโยงและความเป็นเอกภาพของระบบประกันคุณภาพอุดมศึกษาไทยและเพื่อรองรับการประเมินภายนอกของ สมศ.

4) ตัวบ่งชี้มีความสมดุลระหว่างมุมมองการบริหารจัดการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านนักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน และด้านบุคลากร การเรียนรู้และนวัตกรรม

5) จำนวนตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นเป็นเพียงจำนวนตัวบ่งชี้ขั้นต่ำ สถาบันอุดมศึกษาสามารถเพิ่มเติมตัวบ่งชี้และเกณฑ์ได้ตามความเหมาะสมกับระดับการพัฒนาของสถาบัน

6) เกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นมีทั้งประเภทเกณฑ์มาตรฐานทั่วไปที่ใช้กับทุกกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์มาตรฐานเพิ่มเติมเฉพาะกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี กลุ่ม ค 1 สถาบันเฉพาะทางที่เน้นระดับบัณฑิตศึกษา กลุ่ม ค 2 สถาบันเฉพาะทางที่เน้นระดับปริญญาตรี และกลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาเอก ตามนิยามที่กำหนดในประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา

1.2 วิธีการพัฒนาตัวบ่งชี้

1.2.1 ศึกษากฎหมาย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)

พ.ศ. 2545

2) กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพ

การศึกษา พ.ศ. 2553

3) กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565)

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

4) มาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ. 2547 สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

5) มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2549 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

6) มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2551 สำนักงานคณะกรรมการการ

อุดมศึกษา

7) กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 สำนักงาน

คณะกรรมการการอุดมศึกษา

8) เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 สำนักงาน

คณะกรรมการการอุดมศึกษา

9) มาตรฐานและตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษา

ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

1.2.2 วิเคราะห์และประมวลข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในข้อ 1.2.1 เพื่อนำมา

พัฒนาตัวบ่งชี้ โดยจำแนกตามปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและผลลัพธ์ โดยใช้องค์ประกอบ

คุณภาพ 9 ด้านที่ครอบคลุมพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาเป็นกรอบในการพัฒนาตัวบ่งชี้ เพื่อให้

สามารถวัดคุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษา และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้ครบทุกมาตรฐาน

1.2.3 กำหนดตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษาที่เป็น ตัวบ่งชี้ด้านปัจจัยนำเข้า ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ และตัวบ่งชี้ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ ซึ่งมีความครอบคลุมทุกองค์ประกอบคุณภาพ ทุกมาตรฐานการอุดมศึกษา และทุกมาตรฐาน สถาบันอุดมศึกษา

1.2.4 ตรวจสอบความสมดุลของตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามมุมมองการบริหารจัดการ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน และด้าน บุคลากร การเรียนรู้และนวัตกรรม

1.2.5 กำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพและตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ ดังนี้

1) ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพจะระบุเกณฑ์มาตรฐานเป็นข้อ ๆ กำหนดเกณฑ์การ ประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 การประเมินจะนับจำนวนข้อและระบุว่าการ ดำเนินงานได้กี่ข้อ ได้คะแนนเท่าใด กรณีที่ไม่ดำเนินการใด ๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ถือว่าได้ 0 คะแนน

2) ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณอยู่ในรูปของร้อยละหรือค่าเฉลี่ย

2.1) สำหรับตัวบ่งชี้ของ สกอ. ได้แก่ ตัวบ่งชี้ 2.2, 2.3 และ 4.3 กำหนด เกณฑ์การประเมินเป็นคะแนนระหว่าง 1 ถึง 5 โดยเป็นค่าต่อเนื่อง (มีจุดทศนิยม) สำหรับการ แปลงผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ (ซึ่งอยู่ในรูปร้อยละหรือค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนนทำโดยการเทียบ บัญญัติไตรยางศ์ โดยที่แต่ละตัวบ่งชี้จะกำหนดค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่คิดเป็นคะแนน 5 โดยมีตัว บ่งชี้ดังต่อไปนี้

- ตัวบ่งชี้ 2.2 อาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก
- ตัวบ่งชี้ 2.3 อาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ
- ตัวบ่งชี้ 4.3 เงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ต่อจำนวน อาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ

ตัวอย่างที่ 1 กำหนดร้อยละ 100 เป็นคะแนน 5 ผลการดำเนินงาน ตามตัวบ่งชี้ได้ร้อยละ 75.51

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{75.51}{100} \times 5 = 3.78$$

ตัวอย่างที่ 2 กำหนดร้อยละ 85 เป็นคะแนน 5 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ได้ร้อยละ 34.62

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{34.62}{85} \times 5 = 2.04$$

ตัวอย่างที่ 3 กำหนดค่าเฉลี่ยคือ จำนวนเงินวิจัยต่ออาจารย์และนักวิจัย 200,000 บาท เป็นคะแนน 5 ผลการดำเนินงานได้ 152,500.35 บาทต่อคน

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{152,500.35}{200,000} \times 5 = 3.81$$

ตัวอย่างที่ 4 กำหนดร้อยละ 90 เป็นคะแนน 5 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ได้ร้อยละ 92.08

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{92.08}{90} \times 5 = 5$$

หลักการคำนวณการแปลงค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยเป็นคะแนน สรุปได้ดังนี้

1) ผลการดำเนินงานเท่ากับหรือสูงกว่าค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่กำหนดให้เป็นคะแนน 5 จะได้คะแนน 5

2) ผลการดำเนินงานต่ำกว่าค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่กำหนดให้เป็นคะแนน 5 คำนวณคะแนนที่ได้ดังนี้

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{\text{ค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่ได้จากการดำเนินการ} \times 5}{\text{ค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 ของตัวบ่งชี้} \text{ นั้น ๆ}}$$

ข้อปฏิบัติเรื่องจุดทศนิยม

การคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าคะแนนให้ใช้ทศนิยม 2 ตำแหน่ง โดยการปัดทศนิยมตำแหน่งที่ 3 ตามหลักการปัดทศนิยม (ตั้งแต่เลข 5 ขึ้น ไปปัดขึ้น)

2.2) สำหรับตัวบ่งชี้เชิงปริมาณที่มหาวิทยาลัยเพิ่มเติม จำนวน 8 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 2.14 ก-ข, 2.15 และ 2.16 ก, 4.4, 7.5, 11.2-11.4 กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ (ค่าเป็นจุด) มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 ตามผลการดำเนินงาน (ร้อยละหรือค่าเฉลี่ย) ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

- ตัวบ่งชี้ 2.14 ร้อยละการพ้นสถานภาพของนักศึกษาต่อรุ่น
 - ก. ระดับปริญญาตรี
 - ข. ระดับบัณฑิตศึกษา
- ตัวบ่งชี้ 2.15 ร้อยละของนักศึกษاپริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาตามกำหนดเวลาของหลักสูตรต่อรุ่น
- ตัวบ่งชี้ 2.16 คะแนนเฉลี่ยสะสมต่อปีของนักศึกษา
 - ก. ระดับปริญญาตรี
 - ข. ระดับบัณฑิตศึกษา
- ตัวบ่งชี้ 4.4 จำนวนบทความวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารที่ยอมรับได้ในศาสตร์นั้น ๆ และมี peer review ต่ออาจารย์ประจำ
- ตัวบ่งชี้ 7.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบ รวมบริการ ประสานภารกิจ
- ตัวบ่งชี้ 11.2 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยน ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสมต่ออาจารย์ประจำ
- ตัวบ่งชี้ 11.3 ร้อยละของกิจกรรมหรือ โครงการการปรับเปลี่ยน ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสมต่ออาจารย์ประจำ
- ตัวบ่งชี้ 11.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการปรับเปลี่ยน ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี

1.2.6 กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีที่ไม่ดำเนินการใด ๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนนให้ได้ 0 คะแนน โดยมีความหมายของคะแนน ดังนี้

คะแนน 0.00 – 1.50	หมายถึง	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
คะแนน 1.51 – 2.50	หมายถึง	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
คะแนน 2.51 – 3.50	หมายถึง	การดำเนินงานระดับพอใช้
คะแนน 3.51 – 4.50	หมายถึง	การดำเนินงานระดับดี
คะแนน 4.51 – 5.00	หมายถึง	การดำเนินงานระดับดีมาก

1.2.7 วิธีการคิดผลการประเมิน

1) รายองค์ประกอบ นำคะแนนทุกตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบมารวมกันหารด้วยจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดในองค์ประกอบนั้น จะเป็นคะแนนเฉลี่ยรายองค์ประกอบ

2) ภาพรวม นำคะแนนทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบมารวมกัน หาด้วยจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดของทุกองค์ประกอบ จะเป็นคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม

2. คำชี้แจงอื่น ๆ ในการนำตัวบ่งชี้ไปใช้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

1) การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน แต่ละสถาบันอุดมศึกษาจะต้องใช้ตัวบ่งชี้คุณภาพทุกตัวในการประเมินคุณภาพ

2) การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับสาขาวิชา สำนักวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และหน่วยงานที่มีการเรียนการสอนให้สถาบันพิจารณาตัวบ่งชี้ที่จะนำไปใช้ให้สอดคล้องกับบริบท โครงสร้าง และระบบการบริหาร และปรับข้อความในตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานให้สอดคล้องกับระดับของหน่วยงานที่รับการประเมิน เช่น ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 การประเมินสภามหาวิทยาลัยและผู้บริหารของมหาวิทยาลัยอาจปรับเป็นการประเมินกรรมการประจำสำนักวิชาและผู้บริหารสำนักวิชา เป็นต้น

3) การประเมินทุกตัวบ่งชี้เป็นการประเมินในรอบปีการศึกษา ยกเว้นตัวบ่งชี้ที่ 4.3 และตัวบ่งชี้ที่ 8.1 มหาวิทยาลัยอาจจะเลือกประเมินตามปีงบประมาณก็ได้ ในกรณีเช่นนั้นจะต้องระบุให้ชัดเจนและต้องประเมินในรอบปีงบประมาณอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ พ.ศ. ของปีงบประมาณที่ตรงกับปีการศึกษาที่ประเมิน สำหรับตัวบ่งชี้ของ สมศ. ให้ใช้รอบปีตามที่ สมศ. กำหนด

4) อาจารย์ประจำ หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน และบุคลากรที่มีสัญญาจ้างกับมหาวิทยาลัยทั้งปีการศึกษา ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย
นักวิจัยประจำ หมายถึง ข้าราชการ หรือพนักงาน หรือบุคลากรที่มีสัญญาจ้างกับมหาวิทยาลัยทั้งปีการศึกษา ที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่วิจัยหรือนักวิจัย

การนับจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ ให้นับระยะเวลาการทำงาน ดังนี้

9-12 เดือน	คิดเป็น	1	คน
6 เดือนขึ้นไปแต่ไม่ถึง 9 เดือน	คิดเป็น	0.5	คน
น้อยกว่า 6 เดือน	ไม่สามารถนำมานับได้		

3. องค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินองค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต

หลักการ พันธกิจที่สำคัญที่สุดของสถาบันอุดมศึกษา คือ การผลิตบัณฑิต หรือการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีความรู้ในด้านวิชาการและวิชาชีพ มีคุณลักษณะตามหลักสูตรที่กำหนดการเรียนการสอนในยุคปัจจุบันใช้หลักการของการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญดังนั้น พันธกิจดังกล่าวจึงเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการหลักสูตรและการ

เรียนการสอน เริ่มตั้งแต่การกำหนดปัจจัยนำเข้าที่ได้มาตรฐานตามที่กำหนด ประกอบด้วย การมีอาจารย์ที่มีปริมาณและคุณภาพตามมาตรฐานหลักสูตร มีกระบวนการบริหารจัดการการเรียนการสอนที่อาศัยหลักการร่วมมือร่วมพลังของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการวางระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่างๆที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต ได้แก่ (ก) หลักสูตรการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ (ข) คณาจารย์และระบบการพัฒนาอาจารย์ (ค) สื่อการศึกษาและเทคนิคการสอน (ง) ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น(จ) อุปกรณ์การศึกษา (ฉ) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และบริการการศึกษา (ช) การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักศึกษา (ซ) องค์ประกอบอื่นตามที่แต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเห็นสมควร ตามที่กฎกระทรวง ว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 กำหนด

มาตรฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
2. กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
3. มาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ. 2547 สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
4. มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2549 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
5. มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2551 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
6. ประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง มาตรฐานของจรรยาบรรณที่พึงมีในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2551
7. กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 (Thai Qualification Framework for Higher Education) (TQF: HEd.) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
8. กฎกระทรวง ว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 กระทรวงศึกษาธิการ
9. แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
10. เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
11. มาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษารอบสาม พ.ศ. 2553 สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สพศ.)

ตัวบ่งชี้ จำนวน 8 ตัวบ่งชี้ คือ

- 2.1 ระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร
 - 2.2 อาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก
 - 2.3 อาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ
 - 2.4 ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน
 - 2.5 ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้
 - 2.6 ระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอน
 - 2.7 ระบบและกลไกการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการเรียนตามคุณลักษณะของบัณฑิต
 - 2.8 ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมที่จัดให้กับนักศึกษา
- ในการวิจัยครั้งนี้จะประเมินความพึงพอใจของนิสิตเฉพาะ ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 : ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : นอกเหนือจากการเรียนการสอน สถาบันอุดมศึกษาควรจัดบริการด้านกายภาพอย่างครบถ้วน โดยเฉพาะในเรื่องการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนเช่น สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่นๆ การบริการด้านงานทะเบียนการบริการนักศึกษานานาชาติ เป็นต้น นอกจากนั้น ยังจำเป็นต้องมีสภาพแวดล้อมและการบริการด้านกายภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษา เช่น สิ่งแวดล้อมในสถาบัน หอพักนักศึกษาห้องเรียน สถานที่ออกกำลังกาย บริการอนามัย การจัดจำหน่ายอาหาร เป็นต้น

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการจัดการหรือจัดบริการเพื่อให้ นักศึกษามีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ในอัตราไม่สูงกว่า 8 FTES ต่อเครื่อง
2. มีบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และมีการฝึกอบรมการใช้งานแก่นักศึกษาทุกปีการศึกษา
3. มีบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษาอย่างน้อยในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
4. มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ อย่างน้อยในด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริการอนามัยและการรักษาพยาบาล การจัดการหรือจัดบริการด้านอาหาร และสนามกีฬา

5. มีระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ อย่างน้อยในเรื่องประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบ และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่าง ๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

6. มีผลการประเมินคุณภาพของบริการในข้อ 2-5 ทุกข้อ ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

7. มีการนำผลการประเมินคุณภาพในข้อ 6 มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดบริการ ด้านกายภาพที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ

หมายเหตุ :

1. ในเกณฑ์มาตรฐานข้อ 1 ให้นำรวม notebook และ mobile device ต่างๆ ของ นักศึกษาที่มีการลงทะเบียนการใช้ wifi กับสถาบันด้วย

2. การคิดจำนวน FTES ให้นำจำนวน FTES ของแต่ละระดับการศึกษารวมเข้าด้วยกัน โดยไม่ต้องเทียบเป็น FTES ของระดับปริญญาตรี

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

2. ผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2556

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของสภาสถาบัน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบัน และได้รับความเห็นชอบจากสภาสถาบัน โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธานและพระราชบัญญัติสถาบันตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของกลุ่มสถาบัน กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) และแผนพัฒนาการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2551-2554)

2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับสถาบันไปสู่ทุกหน่วยงานภายใน

3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติงานประจำปีครบ 4 พันธกิจ คือ ด้าน การเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
 4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน ตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
 5. มีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบ 4 พันธกิจ
 6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา
 7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และ รายงานผลต่อผู้บริหารและสภาสถาบันเพื่อพิจารณา
 8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของสภาสถาบันไปปรับปรุงแผน กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
- ตารางที่ 1 รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 1

ที่	รายการหลักฐาน	รหัสหลักฐาน	หลักฐาน
1	แผนยุทธศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554-2558 ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 7	1.1-1-01	
2	บันทึกข้อความที่ ศร 6621/ว243 ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2555 เรื่องขอมอบแผนยุทธศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554-2558	1.1-2-01	เพิ่ม องค์ประกอบที่ 1
3	รายงานการประชุมศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ครั้งที่ 2/2556 เมื่อวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2556	1.1-2-02	
4	แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์	1.1-2-03	
5	แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	1.1-2-04	
6	รายงานผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์/ แผนปฏิบัติการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	1.1-6-01	

ตารางที่ 1 รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 1 (ต่อ)

ที่	รายการหลักฐาน	รหัสหลักฐาน	หลักฐาน
7	รายงานการประชุมกรรมการประจำคณะศึกษาศาสตร์ ในคราวประชุมครั้งที่ 5/2556 เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม พ.ศ. 2556	1.1-8-01	เพิ่ม องค์ประกอบที่ 1
8	รายงานการประชุมกรรมการประจำคณะศึกษาศาสตร์ ในคราวประชุมครั้งที่ 4/2557 เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2557	1.1-8-02	เพิ่ม องค์ประกอบที่ 1
9	รายงานการประชุมศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ครั้งที่ 3/2557 เมื่อวันที่ 17 มกราคม พ.ศ. 2557	1.1-8-03	

องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 : ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

- มีแผนการบริหารและการพัฒนาคณาจารย์ทั้งด้านวิชาการ เทคนิคการสอนและการ
วัดผลและมีแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์
- มีการบริหารและการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
- มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญและกำลังใจให้คณาจารย์และบุคลากร
สนับสนุนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- มีระบบการติดตามให้คณาจารย์และบุคลากรสนับสนุนนำความรู้และทักษะจากการ
พัฒนามาใช้ในการจัดการเรียนการสอนและการวัดผลการเรียนรู้ของนักศึกษา ตลอดจนการ
ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
- มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน และดูแลควบคุม
ให้คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนถือปฏิบัติ
- มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากร
สายสนับสนุน
- มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนา
คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน

ตารางที่ 2 รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 :ระบบการพัฒนาคุณภาพและบุคลากรสายสนับสนุน

ที่	รายการหลักฐาน	รหัสหลักฐาน	หลักฐาน
1	แผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2555-2558) ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	2.4-1-01	เพิ่ม องค์ประกอบที่ 2
2	แบบสำรวจความต้องการในการฝึกอบรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556	2.4-1-02	
3	ลักษณะภาระงาน (Job description)	2.4-2-01	เพิ่ม องค์ประกอบที่ 2
4	โครงการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556	2.4-2-02	
5	ภาพถ่ายเข้าร่วมอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน	2.4-2-03	http://www.edu.buu.ac.th/ etc/ activity.html
6	ใช้ประกาศคณะกรรมการสวัสดิการมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ 023/2555 เรื่องการจัดให้มีกองทุนสวัสดิการ คณะศึกษาศาสตร์ เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2555	2.4-3-01	คณะ ศึกษาศาสตร์
7	ใช้ประกาศคณะกรรมการสวัสดิการมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ 065/2555 เรื่องระเบียบปฏิบัติการดำเนินงาน จัดสวัสดิการสำหรับผู้ปฏิบัติงานในคณะศึกษาศาสตร์ พ.ศ. 2555 เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2555	2.4-3-02	คณะ ศึกษาศาสตร์
8	ใช้ข้อมูลมหาวิทยาลัยบูรพาเกี่ยวกับสวัสดิการสำหรับผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยบูรพา	2.4-3-03	มหาวิทยาลัย บูรพา
9	ภาพถ่ายนายอภิสิทธิ์ เปี่ยมน้อย ได้รับรางวัล “ครูบูรพา” ประเภทความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม พ.ศ.2556	2.4-3-04	http://www.edu.buu.ac.th/ etc/ activity.html
10	แบบบันทึกข้อมูลการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	2.4-4-01	

ตารางที่ 2 รายการหลักฐาน : องค์กรประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 :ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน (ต่อ)

ที่	รายการหลักฐาน	รหัสหลักฐาน	หลักฐาน
11	รายงานการประชุมศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ในคราวประชุมครั้งที่ 1/2556 เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2556	2.4-4-02	
12	รายงานการประชุมศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ในคราวประชุมครั้งที่ 2/2556 เมื่อวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2556	2.4-4-03	
13	ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยจรรยาบรรณและการดำเนินการทางจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2554	2.4-5-01	http://www.edu.buu.ac.th/newweb/form.htm
14	ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยจรรยาบรรณและการดำเนินการทางจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยบูรพา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554	2.4-5-02	http://www.edu.buu.ac.th/newweb/form.htm
15	รายงานผลการดำเนินงานโครงการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556	2.4-6-01	
16	รายงานการประชุมศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ในคราวประชุมครั้งที่ 3/2557 เมื่อวันที่ 17 มกราคม พ.ศ. 2557	2.4-7-01	
17	แบบสำรวจความต้องการในการฝึกอบรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557	2.4-7-02	

องค์กรประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 : ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : บัณฑิตเข้า

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการจัดการหรือจัดบริการเพื่อให้ นักศึกษามีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ในอัตราไม่สูงกว่า 8 FTES ต่อเครื่อง
2. มีบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และมีการฝึกอบรม การใช้งานแก่นักศึกษาทุกปีการศึกษา

3. มีบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา
อย่างน้อยในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการอุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
4. มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ อย่างน้อยในด้านงานทะเบียนนักศึกษา
ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริการอนามัย
และการรักษาพยาบาล การจัดการหรือจัดบริการ ด้านอาหาร และสนามกีฬา
5. มีระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ
อย่างน้อย ในเรื่องประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย
การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ในบริเวณอาคารต่างๆ โดยเป็นไปตาม
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
6. มีผลการประเมินคุณภาพของบริการในข้อ 2-5 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
7. มีการนำผลการประเมินคุณภาพในข้อ 6 มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดบริการ
ด้านกายภาพที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ

ตารางที่ 3 รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 :ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และ
สภาพแวดล้อมการเรียนรู้

ที่	รายการหลักฐาน	รหัสหลักฐาน	หลักฐาน
1	ภาพถ่ายเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการสืบค้น ข้อมูล	2.5-1-01	http://www.edu.buu.ac.th/etc/sar.html
2	ภาพถ่ายเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการจัดการ เรียน การสอน	2.5-1-02	http://www.edu.buu.ac.th/etc/sar.html
3	รายการเลขครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์	2.5-1-03	http://www.edu.buu.ac.th/etc/sar.html
4	ลิงก์หน้าเว็บไซต์งานห้องสมุด	2.5-2-01	http://www.edu.buu.ac.th/etc/library.html
5	ภาพถ่ายการให้บริการยืม-คืนหนังสือ	2.5-2-02	http://www.edu.buu.ac.th/etc/sar.html
6	ภาพถ่ายหัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา เป็น วิทยากร “แนะนำการใช้บริการของศูนย์ เทคโนโลยีการศึกษา” เนื่องในโอกาสวัน ปฐมนิเทศและบายศรีสู่ขวัญนิสิตใหม่ ปีการศึกษา 2556 เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2556	2.5-2-03	http://www.edu.buu.ac.th/etc/adtivity.html

ตารางที่ 3 รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 :ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ (ต่อ)

ที่	รายการหลักฐาน	รหัสหลักฐาน	หลักฐาน
7	ภาพถ่ายการให้บริการของงานห้องสมุดงานคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา และงานโสตทัศนูปกรณ์	2.5-3-01	http://www.edu.buu.ac.th/etc/sar.html
8	ภาพถ่ายจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต แบบไร้สาย	2.5-3-01	http://www.edu.buu.ac.th/etc/sar.html
9	URL และภาพถ่ายหน้าเว็บไซต์ ระบบฐานข้อมูลงานห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์	2.5-3-02	เพิ่มองค์ประกอบที่ 2
10	URL และภาพถ่ายหน้าเว็บไซต์ การให้บริการสืบค้น	2.5-3-03	http://www.edu.buu.ac.th/etc/library.html
11	ภาพถ่ายบรรยากาศภายในห้องงานห้องสมุด	2.5-4-01	http://medline.lib.buu.ac.th/edu/
12	ใช้ระบบของคณะศึกษาศาสตร์	2.5-4-02	http://www.edu.buu.ac.th/etc/Pic-Library/PicLibrary.html
13	URL เว็บไซต์ภาพหลักฐาน	2.5-5-01	คณะศึกษาศาสตร์
14	รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	2.5-5-02	http://www.edu.buu.ac.th/etc/safety.html
15	รายการจัดซื้อหนังสือและสื่อวีดิทัศน์	2.5-6-01	http://www.edu.buu.ac.th/etc/sar.html
16	รายการย้ายจุดติดตั้งอุปกรณ์กระจายสัญญาณแบบไร้สายใหม่	2.5-7-01	เพิ่มองค์ประกอบที่ 2
17	ภาพการปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	2.5-7-03	http://www.edu.buu.ac.th/etc/Pic-Library/PicLibrary.html

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 : ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมกับการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษา
3. มีการเผยแพร่กิจกรรมหรือการบริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมต่อสาธารณชน
4. มีการประเมินผลความสำเร็จของการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมกับการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษา
5. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมกับการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษา
6. มีการกำหนดหรือสร้างมาตรฐานคุณภาพด้านศิลปวัฒนธรรมและมีผลงานเป็นที่ยอมรับในระดับชาติ

ตารางที่ 4 รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 6

ที่	รายการหลักฐาน	รหัสหลักฐาน	หลักฐาน
1	โครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556	6.1-1-01	http://www.edu.buu.ac.th/etc/sar.html
2	กิจกรรมมูมอญรักษ์ไทย	6.1-2-01	http://www.edu.buu.ac.th/etc/sar.html
3	ปฏิทินกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	6.1-3-01	http://www.edu.buu.ac.th/etc/sar.html
4	ภาพถ่ายบอร์ดนิทรรศการ การประชาสัมพันธ์ ผ่านเว็บไซต์ และการจัดกิจกรรม	6.1-3-02	http://www.edu.buu.ac.th/etc/sar.html
5	รายงานผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรม	6.1-4-01	http://www.edu.buu.ac.th/etc/sar.html
6	ภาพถ่ายบอร์ดนิทรรศการ	6.1-5-01	http://www.edu.buu.ac.th/etc/sar.html
7	จดหมายข่าวประชาสัมพันธ์	6.1-5-02	http://www.edu.buu.ac.th/etc/sar.html

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 : การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีระบบและกลไกการทำงานบำรุงศิลปวัฒนธรรม และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมกับการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษา
3. มีการเผยแพร่กิจกรรมหรือการบริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมต่อสาธารณชน
4. มีการประเมินผลความสำเร็จของการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมกับการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษา
5. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมกับการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษา
6. มีการกำหนดหรือสร้างมาตรฐานคุณภาพด้านศิลปวัฒนธรรมและมีผลงานเป็นที่ยอมรับในระดับชาติ

ตารางที่ 5 รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 7

ที่	รายการหลักฐาน	รหัสหลักฐาน	หลักฐาน
1	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดประเด็นความรู้ และเป้าหมายของการจัดการความรู้	7.2-1-01	เพิ่มองค์ประกอบที่ 7
2	ใช้แผนการจัดการความรู้ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2555	7.2-2-01	คณะศึกษาศาสตร์
3	เว็บไซต์ KM ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	7.2-3-01	Link หน้าเว็บเพจ KM ของคณะศึกษาศาสตร์
4	ใช้ข้อมูลโครงการความรู้ของบุคลากร สังกัดสำนักงานคณบดี คณะศึกษาศาสตร์	7.2-4-01	คณะศึกษาศาสตร์
5	คู่มือการใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	7.2-5-01	Link หน้าเว็บเพจ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา

๐๒๕. ๕๘๗๗

๘ 114 ๐

352155

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 : ระบบบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูง และตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของสถาบัน ร่วมเป็น คณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของสถาบัน ตัวอย่าง เช่น
 - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)
 - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของสถาบัน
 - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
 - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหารหลักสูตร การบริหารงานวิจัย ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ
 - ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของ อาจารย์และบุคลากร
 - ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
 - อื่น ๆ ตามบริบทของสถาบัน
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการ วิเคราะห์ในข้อ 2
4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน
5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อสภาสถาบันเพื่อ พิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากสภาสถาบันไปใช้ในการปรับแผนหรือ วิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

ตารางที่ 6 รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 7 ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 :ระบบบริหารความเสี่ยง

ที่	รายการหลักฐาน	รหัสหลักฐาน	หลักฐาน
1	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการโครงการพัฒนาแผนบริหารความเสี่ยงศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ประกอบด้วยหัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาและบุคลากร ตามคำสั่งคณะศึกษาศาสตร์ ที่ 089/2555 ลงวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2555	7.4-1-01	เพิ่ม องค์ประกอบที่ 7
2	รายงานการประชุมแผนบริหารความเสี่ยง ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ในคราวประชุมครั้งที่ 1/2556 เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2556	7.4-2-01	เพิ่ม องค์ประกอบที่ 7
3	เอกสารการระบุความเสี่ยง : EDU-ETC-R01	7.4-2-02	เพิ่ม องค์ประกอบที่ 7
4	เอกสารการประเมินความเสี่ยง: EDU-ETC-R02	7.4-3-01	เพิ่ม องค์ประกอบที่ 7
5	เอกสารการจัดการความเสี่ยง: EDU-ETC-R03	7.4-3-02	เพิ่ม องค์ประกอบที่ 7
6	แผนบริหารความเสี่ยงศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา: EDU-ETC-R04	7.4-4-01	เพิ่ม องค์ประกอบที่ 7
7	รายงานการประชุมแผนบริหารความเสี่ยง ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ในคราวประชุมครั้งที่ 2/2556 เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2556	7.4-5-01	เพิ่ม องค์ประกอบที่ 7
8	รายงานการประชุมกรรมการประจำคณะศึกษาศาสตร์ ในคราวประชุมครั้งที่ 4/2557 เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2557	7.4-5-02	เพิ่ม องค์ประกอบที่ 7
9	รายงานการประชุมแผนบริหารความเสี่ยง ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ในคราวประชุมครั้งที่ 3/2556 เมื่อวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2556	7.4-6-01	เพิ่ม องค์ประกอบที่ 7
10	แผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ 2557	7.4-6-02	เพิ่ม องค์ประกอบที่ 7

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

ตัวบ่งชี้ที่ 8.1: ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

ชนิดของตัวบ่งชี้: กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน:

1. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน
2. มีแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน หลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการ
ใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้
3. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานในแต่ละพันธกิจและการพัฒนา
สถาบันและบุคลากร
4. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อสภาสถาบันอย่างน้อย
ปีละ 2 ครั้ง
5. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทาง
การเงินและความมั่นคงของสถาบันอย่างต่อเนื่อง
6. มีหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอก ทำหน้าที่ตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไป
ตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่สถาบันกำหนด
7. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจาก
รายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

ตารางที่ 7 รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 8

ที่	รายการหลักฐาน	รหัสหลักฐาน	หลักฐาน
1	แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556	1.1-2-03	เพิ่ม องค์ประกอบที่ 1
2	แผนกลยุทธ์ทางการเงินของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554-2558	8.1-1-01	เพิ่ม องค์ประกอบที่ 8
3	งบประมาณรายจ่ายจากเงินรายได้มหาวิทยาลัย ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2556	8.1-2-01	เพิ่ม องค์ประกอบที่ 8
4	รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2556 (1 ตุลาคม พ.ศ. 2555 ถึง 30 กันยายน พ.ศ. 2556 เป็นรายไตรมาส	1.1-6-01	เพิ่ม องค์ประกอบที่ 1
5	รายงานการประชุมศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ในคราว ประชุมครั้งที่ 1/2556 เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2556	8.1-5-01	เพิ่ม องค์ประกอบที่ 8

ตารางที่ 7 รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 8 (ต่อ)

ที่	รายการหลักฐาน	รหัสหลักฐาน	หลักฐาน
6	บัญชีการใช้เงินงบประมาณรายจ่ายจากเงินรายได้ มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	8.1-5-02	เพิ่ม องค์ประกอบที่ 8
7	ใช้ข้อมูลของคณะศึกษาศาสตร์	8.1-6-01	คณะ ศึกษาศาสตร์
8	ข้อมูลทางการเงิน ระบบงบประมาณพัสดุ การเงิน และ บัญชีกองทุน โดยเกณฑ์ที่รับฟังจ่าย ระบบบัญชี 3 มิติ	8.1-7-01	เพิ่ม องค์ประกอบที่ 8

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของสถาบันตั้งแต่ระดับภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสถาบัน
3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของสถาบัน
4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย
 - 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ
 - 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อสภาสถาบันและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ตามกำหนดเวลา โดยเป็นรายงานที่มีข้อมูลครบถ้วนตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กำหนดใน CHE QA Online และ
 - 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบัน
5. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้
6. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในครบทั้ง 9 องค์ประกอบคุณภาพ

7. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต และผู้ใช้บริการตามพันธกิจของสถาบัน

8. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสถาบันและมีกิจกรรมร่วมกัน

9. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

ตารางที่ 8 รายการหลักฐาน : องค์กรประกอบที่ 9

ที่	รายการหลักฐาน	รหัสหลักฐาน	หลักฐาน
1	คำสั่งคณะกรรมการ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ 019/2555 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	9.1-1-01	เพิ่ม องค์กรประกอบที่ 9
2	คำสั่งคณะกรรมการ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ 305/2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา	9.1-1-02	เพิ่ม องค์กรประกอบที่ 9
3	คำสั่งคณะกรรมการ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ 477/2556 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ฝ่ายดำเนินงาน	9.1-1-03	เพิ่ม องค์กรประกอบที่ 9
4	รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ฝ่ายดำเนินงาน ประจำปีการศึกษา 2556	9.1-2-01	เพิ่ม องค์กรประกอบที่ 9
5	แผนยุทธศาสตร์คณะศึกษาศาสตร์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554-2558	1.1-1-01	เพิ่ม องค์กรประกอบที่ 1
6	รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา หน่วยงานภายในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2555	9.1-4-01	เพิ่ม องค์กรประกอบที่ 9
7	รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2556	9.1-5-01	เพิ่ม องค์กรประกอบที่ 9
8	ลิงก์หน้าเว็บไซต์แสดงระบบฐานข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา	9.1-6-01	http://medline.lib.buu.ac.th/edu/index.php

ตารางที่ 8 รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 9 (ต่อ)

ที่	รายการหลักฐาน	รหัสหลักฐาน	หลักฐาน
9	รายงานผลความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	9.1-7-01	เพิ่ม องค์ประกอบที่ 9
10	ภาพกิจกรรมการเข้าร่วมประชุมประชาพิจารณ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557	9.1-8-01	
11	ลิงก์หน้าเว็บไซต์ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	9.1-9-01	http://www.edu.buu.ac.th/etc/sar.html
12	รายงานการประชุมศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในคราวประชุมครั้งที่ 4/2557 วันที่ 25 เมษายน พ.ศ. 2557	9.1-9-02	เพิ่ม องค์ประกอบที่ 9

ตัวบ่งชี้ที่ สมศ. ที่ 10 :

ประเด็นการพิจารณา : การส่งเสริมและสนับสนุนด้านศิลปะและวัฒนธรรม

1. มีการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ (PDCA)
2. บรรลุเป้าหมายตามแผนประจำปีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
3. มีการดำเนินงานสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง
4. เกิดประโยชน์และสร้างคุณค่าต่อชุมชนภายใน/ ภายนอก
5. ได้รับการยกย่องระดับชาติ/ นานาชาติ

ตารางที่ 9 รายการหลักฐาน : ตัวบ่งชี้ที่ สมศ. ที่ 10

ที่	รายการหลักฐาน	รหัสหลักฐาน	หลักฐาน
1	โครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556	10-1-01	http://www.edu.buu.ac.th/etc/sar.html
2	รายงานผลการดำเนินโครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556	10-2-01	http://www.edu.buu.ac.th/etc/sar.html
3	ปฏิทินการจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	10-3-01	http://www.edu.buu.ac.th/etc/sar.html

ตารางที่ 9 รายการหลักฐาน : ตัวบ่งชี้ที่ สมศ. ที่ 10 (ต่อ)

ที่	รายการหลักฐาน	รหัสหลักฐาน	หลักฐาน
4	ภาพถ่ายบอร์ดนิทรรศการ	10-4-01	http://www.edu.buu.ac.th/etc/sar.html
5	การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	10-4-02	link ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตัวบ่งชี้ที่ สมศ. ที่ 11 :

ประเด็นการพิจารณา : การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม

1. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบันที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี
2. สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ และตกแต่งอย่างมีความสุนทรีย์
3. ปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
4. การจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้นักศึกษาและบุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ
5. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่เกี่ยวกับประเด็น 1-4 ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

ตารางที่ 10 รายการหลักฐาน : ตัวบ่งชี้ที่ สมศ. ที่ 11

ที่	รายการหลักฐาน	รหัสหลักฐาน	หลักฐาน
1	URL เว็บไซต์ภาพถ่ายบุคลากรเข้าร่วมโครงการสืบสานวัฒนธรรมไทยในเทศกาลสงกรานต์ และกิจกรรมงานแสดงมุทิตาจิต แต่คณาจารย์ที่เกษียณอายุราชการ	11-1-01	http://www.edu.buu.ac.th/etc/advitvity.html
2	URL เว็บไซต์ภาพถ่ายอาคารสถานที่ ทั้งภายในและภายนอก ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	11-2-01	http://www.edu.buu.ac.th/etc/advitvity.html
3	URL เว็บไซต์ภาพถ่ายการปรับแต่งภูมิทัศน์	11-3-01	http://www.edu.buu.ac.th/etc/advitvity.html

ตารางที่ 10 รายการหลักฐาน : ตัวบ่งชี้ที่ สมศ. ที่ 11 (ต่อ)

ที่	รายการหลักฐาน	รหัสหลักฐาน	หลักฐาน
4	URL เว็บไซต์ภาพถ่ายกิจกรรม สรงน้ำพระ กิจกรรมจับสลากปีใหม่ และมูมออนุรักษ์ไทย	11-4-01	http://www.edu.buu.ac.th/etc/activity.html
5	รายงานผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	11-5-01	เพิ่มตัวบ่งชี้ที่ 11 สมศ.
6	รายงานผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการ จัดกิจกรรม	11-5-02	เพิ่มตัวบ่งชี้ที่ 11 สมศ.

ตัวบ่งชี้ที่ สมศ. ที่ 15 : เกณฑ์การให้คะแนน

ผลการดำเนินงาน :

ผลประเมินการประกันคุณภาพภายในรับรองโดยต้นสังกัดใช้ค่าคะแนนผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยต้นสังกัด

ในปีการศึกษา 2556 (1 มิถุนายน 2556–31 พฤษภาคม 2557) ศูนย์เทคโนโลยีศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามองค์ประกอบคุณภาพ 9 องค์ประกอบ ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ โดยผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของศูนย์เทคโนโลยีศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2556 พบว่า มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 คะแนน

ตารางที่ 11 รายการหลักฐาน : ตัวบ่งชี้ที่ สมศ. ที่ 15

ที่	รายการหลักฐาน	รหัสหลักฐาน	หลักฐาน
1	รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ปีการศึกษา 2556	15-1-01	เพิ่มองค์ประกอบที่ 9

3. แนวคิดความหมายของความพึงพอใจ

3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือพอใจ ตรงกับ ภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้คำอธิบายความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

กิลเมอร์ (Gilmer.1966:80) ได้ให้ความหมายว่า เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตโดยทั่วไปที่ได้รับมา

วอลเลอร์สไตน์ (Wallerstein. 1971: 256) ให้ความหมายว่า ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายและอธิบายว่าความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มีจากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพึงพอใจนั้น

กู๊ด (Good. 1973: 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อกิจกรรม

โวลแมน (Wolman, 1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

วรูม (Vroom, 1964) ได้กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

ทรงสมร คชเลิศ (2543:12) ได้สรุปเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งทั้งทางบวกและลบ เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพอใจชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้อีก

3.2 แนวคิดการสร้างความพึงพอใจ

แนวคิด ทฤษฎีการสร้างความพึงพอใจที่สำคัญ มีดังนี้

ไวท์เฮด (Whitehead..1967:1-41) กล่าวถึง การสร้างความพอใจ และขั้นตอนของการพัฒนาว่ามี 3 ขั้นตอน คือ จุดยื่น จุดแย้ง และจุดปรับ ซึ่งไวท์เฮด เรียกชื่อใหม่เพื่อใช้ในการศึกษาว่าการสร้างความพึงพอใจ การทำความกระจ่าง และการนำไปใช้ในการเรียนรู้ใดๆ ควรเป็นไปตาม 3 จังหวะนี้ คือ

การสร้างความพึงพอใจ - นักเรียนรับสิ่งใหม่ๆ มีความตื่นเต้น พอใจในการได้พบและเก็บสิ่งใหม่

การทำความกระจ่าง - มีการจัดระเบียบ ให้คำจำกัดความ มีการกำหนดขอบเขต ที่ชัดเจน การนำไปใช้ - นำสิ่งใหม่ที่ได้มาไปจัดสิ่งใหม่ที่จะได้พบต่อไป เกิดความตื่นเต้นที่จะเอาไปจัดสิ่งใหม่ๆ ที่เข้ามา

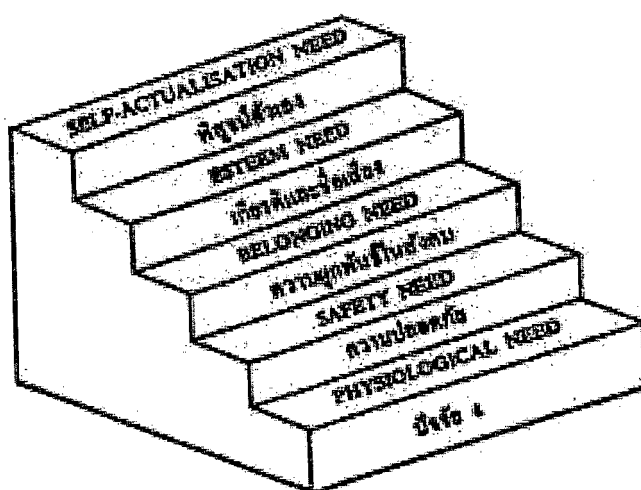
ไวท์เฮด กล่าวถึงการสร้างภูมิปัญญาในระบบการศึกษาว่า ได้ปฏิบัติกันอย่างผิดพลาดตลอดโดยใช้วิธีการฝึกทักษะอย่างง่าย ๆ ธรรมดาๆ แล้วคาดเอาไว้จะทำให้เกิดภูมิปัญญาได้ ถนนที่มุ่งสู่ภูมิปัญญาได้มีสายเดียว คือ เสรีภาพและวิทยาการ เป็นสาระสำคัญสองประการของการศึกษา ประกอบกันเป็นวงจรการศึกษาสามจังหวะ คือ เสรีภาพ - วิทยาการ - เสรีภาพ ซึ่งเสรีภาพในจังหวะแรกก็คือ ขั้นตอนของการสร้างความพอใจ วิทยาการ ในขั้นที่สองก็คือ ขั้นทำความกระจ่าง และเสรีภาพในช่วงสุดท้ายก็คือ ขั้นการนำไปใช้ วงจรเหล่านี้ไม่ได้มีวงจรเดียวแต่มีลักษณะเป็นวงจรซ้อนวงจร วงจรหนึ่งเปรียบได้กับเซลล์หนึ่งหน่วยและขั้นตอนการพัฒนาอย่างสมบูรณ์ของมันก็คือ โครงสร้างอินทรีย์ของเซลล์เหล่านั้น เช่นเดียวกับวงจรเวลาที่มียังเวลาประจำวัน ประจำสัปดาห์ ประจำเดือน ประจำปี ประจำฤดู เป็นต้น วงจรของบุคคลตามช่วงอายุจะเป็นระดับ ดังนี้

- ตั้งแต่เกิดจนถึงอายุ 13-14 ปี เป็นขั้นของความพอใจ
- ช่วงอายุ 14 -18 ปี เป็นขั้นของการค้นหาทำความกระจ่าง และ
- อายุ 18 ปีขึ้นไป เป็นขั้นของการนำไปใช้

นอกจากนี้วิทยาการทั้งหลายในแขนงต่างๆ ก็มีวงจรของการพัฒนาการและระดับของพัฒนาการเหล่านี้เช่นกัน สิ่งที่ไวท์เฮดต้องการย้ำในเรื่องนี้คือ ความรู้ที่ต่างแขนงวิชา การเรียนที่

ต่างวิธีการควรให้แก่ผู้เรียนเมื่อถึงเวลาอันสมควรและเมื่อผู้เรียนมีพัฒนาการทางสมองอยู่ในขั้นที่เหมาะสมการพัฒนาคุณลักษณะใดๆ ตามวิถีทางของธรรมชาติ ควรต้องสร้างกิจกรรมที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในตัวเอง เพราะความพอใจจะทำให้คนพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสม ส่วนความเจ็บปวดแม้จะทำให้เกิดการตอบสนองแต่ก็ไม่ทำให้คนพอใจ ไรท์เฮด สรุปในที่สุดว่าในการสร้างพลังความคิดไม่มีอะไรมากไปกว่า สภาพจิตใจที่มีความพึงพอใจในขณะที่ทำกิจกรรม สำหรับการศึกษาค้นคว้าด้านเซวี่ปัญญานั้น เสรีภาพเท่านั้นที่จะทำให้เกิดความคิดที่มีพลังและความคิดริเริ่มใหม่ๆ

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory) ทฤษฎีแรงจูงใจมนุษย์ที่มีชื่อเสียงมาก ทฤษฎีหนึ่งถูกสร้างขึ้นมาโดย Abraham H. Maslow (1943. อ้างถึงในสมยศ นาวิการ.2539:127-129) มีข้อสมมติฐานดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 2 ระดับขั้นความต้องการมนุษย์ของมาสโลว์

1. ความต้องการของบุคคล สามารถเรียงลำดับความสำคัญได้จากความต้องการระดับต่ำสุดไปหาสูงสุด ดังนี้
 - ความต้องการทางร่างกาย (ปัจจัย 4)
 - ความต้องการความปลอดภัย
 - ความต้องการผูกพันในสังคม
 - ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง
 - ความต้องการความสำเร็จสูงสุดหรือพิสูจน์ตัวเอง
2. ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของบุคคลต่อไปอีก บุคคลจะถูกจูงใจด้วยความต้องการที่อยู่สูงขึ้นไปที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3. ความต้องการของบุคคลจะซ้ำซ้อนกันความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทั้งหมดไป ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นมาตามลำดับความต้องการของคน ออกเป็น 5 ชั้น เรียงลำดับตามความสำคัญของความต้องการเหล่านี้ คือ

3.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางร่างกายจะมีผล ต่อพฤติกรรมของบุคคลต่อเมื่อความต้องการทุกอย่างของบุคคลยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย มาสโลว์ จึงเห็นว่าบุคคลใดก็ตามที่ยังอยู่ในสภาวะของการขาดอาหาร ความปลอดภัย การเข้าสังคม และความมีชื่อเสียงแล้ว บุคคลจะมีความต้องการอาหารมากกว่าสิ่งใด ๆ

3.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการที่อยู่ระดับสูงขึ้นไปจะมีความสำคัญต่อเมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยเป็นการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับ ร่างกาย ความเจ็บป่วย และความสูญเสียทางเศรษฐกิจ เมื่อพิจารณาจากทัศนคติด้านอาชีพ ความต้องการความปลอดภัย หมายถึง การต้องการความแน่นอนหรือการรับประกันต่อความมั่นคงของงาน และการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงินแก่ตำแหน่งงานยิ่งขึ้น

3.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม การอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ บุคคลต้องการเพิ่มไม่ว่าจะจะเป็นเพื่อนบ้านหรือเพื่อนร่วมงานบุคคลอาจจะมี ความสมัครใจเป็นสมาชิกขององค์กรหนึ่งได้

3.4 ความต้องการที่จะได้รับเกียรติยศ ชื่อเสียง หรือศักดิ์ศรี (Esteem Needs) ให้เป็นที่ยอมรับของคนอื่นการมีอำนาจหรืออิทธิพลเหนือคนอื่น เช่น ต้องการตำแหน่งสูง (เพราะแสดงว่ามีอำนาจเหนือคนอื่น หรือเป็นที่เกรงกลัวของคนอื่น) การมีอำนาจเหนือคนอื่นนั้น ก็เป็นเครื่องแสดงอย่างหนึ่งว่าสามารถทำอะไร สิ่งใดตามที่ใจต้องการ ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งทางบวก เช่น การมีคุณธรรมอันสูงส่งเป็นที่ยอมรับและมีผู้เลื่อมใสศรัทธาพร้อมที่จะปฏิบัติตามคำพูด หรืออาจเป็นทางลบ เช่น บุคคลที่เป็น“เจ้าพ่อ” ที่ใคร ๆ ก็กลัวอำนาจ เมื่อพูดอะไรก็ไม่ค่อยมีใครกล้าคัดค้าน

3.5 ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด ความต้องการความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของเขาเองบุคคลจะผลักดันชีวิตของเขาเองให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุดที่เขาคาดหวังเอาไว้และสิ่งเหล่านี้ขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของเขาเองเมื่อเขาต้องการที่จะเป็นอะไรเขาจะพยายามเป็นไปให้ได้ เช่น ความฝันเป็นนักธุรกิจ

ทฤษฎีเอกซ์ (X) และทฤษฎีวาย (Y) ของแมคเกรเกอร์ (McGregor's Theory) เป็นอีกทฤษฎีหนึ่งที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับเช่นกัน สมปราชญ์ จอมเทศ (2516:34-41) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ ก่อให้เกิดการจูงใจตามแนวคิดของแมคเกรเกอร์ ซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้

ทฤษฎีเอกซ์ หรือ ทฤษฎีประเพณีนิยม เป็นทฤษฎีการบริหารงานที่ไม่รวมความเชื่อมั่นเกี่ยวกับรายละเอียดในการวัดผลและการบริหารจัดการเรื่องอื่นใดทั้งสิ้น นอกจากต้องการให้ทุกคนทำงานร่วมกันเพื่อความสัมฤทธิ์ขององค์การเท่านั้น ซึ่งได้สรุปความเชื่อหรือลักษณะของคนตามทฤษฎีไว้ดังนี้

1. มนุษย์ทั่วไปไม่ได้ชอบการทำงานและพยายามหลีกเลี่ยงงาน
2. เนื่องจากการไม่ชอบงานของมนุษย์ มนุษย์จึงถูกควบคุมบังคับหรือข่มขู่ให้ทำงาน
3. มนุษย์โดยทั่วไปชอบการชี้แนะหรือสั่งการ ต้องการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ

มีการ ทะเยอทะยานน้อยและต้องการความมั่นคงมากที่สุด

ทฤษฎีวาย เป็นทฤษฎีที่ผู้บริหารจัดสมมติฐานขึ้นมาใหม่ เพื่อให้บุคคลภายในองค์กรมีจุดมุ่งหมายที่สอดคล้องกันมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงนโยบายซึ่งสามารถที่จะสนับสนุน ความต้องการที่ก่อให้เกิดความสำเร็จร่วมกันของสมาชิก แมคเกรเกอร์ได้สร้างทฤษฎีใหม่ขึ้นเรียกว่า “การบูรณาการแห่งเป้าหมาย” โดยมีความเชื่อตรงข้ามกับทฤษฎีเอกซ์ ดังนี้

1. การทำงานเป็นการตอบสนองความพอใจ
2. การข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษ ไม่ได้เป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการจูงใจให้คนทำงาน

บุคคลที่ผูกพันต่อการบรรลุถึงความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การจะมีแรงจูงใจด้วยตนเองและควบคุมตนเอง

3. ความผูกพันของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย ขึ้นอยู่กับรางวัลและผลตอบแทนที่พวกเขาคาดหวังว่าบรรลุถึงความสำเร็จ

4. ภายในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงานเป็นการจูงใจให้บุคคลยอมรับและแสวงหาความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

ทฤษฎีวายเน้นถึงการพัฒนาตนเองของมนุษย์ ซึ่งให้เห็นว่ามนุษย์รู้จักตนเองได้ถูกต้องรู้จักความสามารถของตนเอง

สรุปได้ว่า การสร้างความพึงพอใจต้องใช้ทั้งทฤษฎีของไวท์เฮด คือ การพัฒนา 3 ขั้นตอน คือ จุดยืน จุดแย้ง และจุดปรับ และทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ 5 ชั้นของมาสโลว์ คือ 1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) 2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) 3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) 4. ความต้องการที่จะได้รับเกียรติยศ ชื่อเสียง หรือศักดิ์ศรี (Esteem Needs) 5. ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-actualization Needs) และทฤษฎีเอกซ์ (X) และทฤษฎีวาย (Y) ของแมคเกรเกอร์ คือ ทฤษฎีเอกซ์ (X) เชื่อว่ามนุษย์ทั่วไปไม่ได้ชอบ

การทำงานและพยายามหลีกเลี่ยงงานจำเป็นต้องมีความคุมบังคับ และคอยชี้แนะหรือสั่งการ มีความทะเยอทะยานน้อยและต้องการความมั่นคงมากที่สุด ส่วนทฤษฎีวางเน้นถึงการพัฒนาตนเองของมนุษย์ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์รู้จักตนเองได้ถูกต้องรู้จัก ความสามารถของตนเอง

3.4 องค์ประกอบความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กันที่คนคิดอย่างแยกกัน ไม่ออกสำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบพอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือ การที่สมองของบุคคล รับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดความรู้สึกความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิดดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

3.4 การวัดความพึงพอใจ

ได้มีนักการศึกษาให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้
ประภาศ ตรงกรณ์. (2546 : 29-30) ได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการวัดความพึงพอใจการทำงานไว้ ดังนี้

1. เพื่อจะได้เข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ทั้งด้านส่วนบุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงาน

2. เพื่อจะได้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน กับการปฏิบัติงานว่าอะไรเป็นสาเหตุให้คนทำงานได้ดี

3. เพื่อให้เข้าใจถึงหน่วยงานลักษณะใด ที่คนพึงพอใจและไม่พึงพอใจ รวมทั้งเกี่ยวกับการจัดและการบริหารหน่วยงานนั้น

ตัวแปรที่ 2 องค์ประกอบทางด้านค่าจ้าง แบ่งเป็น

1. ถือว่าเป็นรางวัล / ไม่เป็นรางวัล
2. มาก / น้อย
3. ยุติธรรม / ไม่ยุติธรรม
4. เป็นทางบวก / เป็นทางลบ

ตัวแปรที่ 3 องค์ประกอบทางด้านการให้ความดีความชอบ แบ่งเป็น

1. ยุติธรรม / ไม่ยุติธรรม
2. เชื่อถือได้ / เชื่อถือไม่ได้
3. เป็นเชิงบวก / เป็นเชิงลบ
4. เป็นเหตุเป็นผล / ไม่เป็นเหตุเป็นผล

ตัวแปรที่ 4 องค์ประกอบทางด้านนิเทศ ผู้บังคับบัญชา

1. อยู่ใกล้ / อยู่ไกล
2. ยุติธรรม จริงใจ / ไม่ยุติธรรม ไม่จริงใจ
3. เป็นมิตร / ค่อนข้างไม่เป็นมิตร
4. เหมาะสมทางคุณสมบัติ / ไม่เหมาะสมทางคุณสมบัติ

ตัวแปรที่ 5 องค์ประกอบทางด้านเพื่อนร่วมงาน

1. เป็นระเบียบเรียบร้อย / ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย
2. จงรักภักดีต่อสถานที่ทำงาน / ไม่จงรักภักดีต่อ โรงเรียนและเพื่อนร่วมงาน
3. สนุกสนานร่าเริง / ดูไม่มีชีวิตชีวา
4. ดูน่าสนใจเอาจริงเอาจัง / ดูเหนื่อยหน่าย

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นการวัดเพื่อเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน

เข้าใจสภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปฏิบัติงาน และองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมี 5 ประการ คือ 1) องค์ประกอบเกี่ยวกับงานที่ทำในปัจจุบัน 2) องค์ประกอบทางด้านค่าจ้าง 3) องค์ประกอบทางด้านการให้ความดีความชอบ 4) องค์ประกอบทางด้านนิเทศ ผู้บังคับบัญชา และ 5) องค์ประกอบทางด้านเพื่อนร่วมงาน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการประเมินความพึงพอใจ เมื่อนำมาประยุกต์ในการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ความพึงพอใจจะเป็นสิ่งสำคัญที่กระตุ้นให้กลุ่มนิสิตผู้ใช้บริการฯ ได้อย่างคุ้มค่า และได้แนวทางในการปรับปรุง แก้ไขบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

4. การให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพามีการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ โดยจัดตั้งเป็นศูนย์เทคโนโลยีการศึกษามีรายละเอียด ดังนี้

4.1 ประวัติความเป็นมา

คณะศึกษาศาสตร์เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนระดับภาควิชาของคณะศึกษาศาสตร์ จัดตั้งครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2534 โดยใช้ชื่อว่า "ศูนย์ปฏิบัติการทางวิชาการ" มีหน้าที่ให้บริการยืม-คืน สารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2542 ได้มีการจัดโครงการให้บริการผลิตสื่อการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมให้คณาจารย์ได้ใช้สื่อการสอน และ สื่อการนำเสนอจึงได้เปลี่ยนชื่อเป็นศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้ และได้เพิ่มขอบข่ายการให้บริการยืม-คืน สื่อโสตทัศนวัสดุเข้ามาด้วย และเมื่อปี พ.ศ. 2549 มีนโยบายรวมการบริหารงานศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้ เข้ากับศูนย์คอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา ทำการจัดตั้งเป็น "ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา"

4.2 บริการของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา

3.2.1 งานห้องสมุด เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 8.00 - 16.30 น.

การให้บริการ

1. บริการสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ เอกสารประกอบการเรียนการสอน คู่มือครู แผนการสอน หนังสืออ่านเพิ่มเติม หนังสือเรียน หนังสือพิมพ์ หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์ วารสาร และอื่น ๆ
2. บริการยืม-คืน ด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอยืมหนังสือได้ตามสิทธิการยืมของสมาชิก โดยใช้บัตรนิสิตและบัตรสมาชิกระบบบาร์โค้ด
3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
4. บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์
5. บริการสื่อการเรียนการสอน ได้แก่ ซีดีรอม วีซีดี ดีวีดีเพื่อการศึกษา และชุดการเรียนการสอน
6. บริการตู้ล็อกเกอร์สำหรับเก็บทรัพย์สินที่มีค่า
7. โต๊ะ-เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านหนังสือ

3.2.2 งานคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 8.00 - 20.00 น.

การให้บริการ

1. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการแก่นิสิตจำนวน 3 ห้อง คือ ห้อง 205, 207 และ 208 ห้องละ 40 เครื่อง รวมทั้งหมด 120 เครื่อง

2. บริการจุดอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย จำนวน 13 จุด บริเวณคณะศึกษาศาสตร์

3. บริการ ยืม-คืน กล้องถ่ายภาพนิ่ง และกล้องวิดีโอ

3.2.3 งานโสตทัศนอุปกรณ์ เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 8.00 - 20.00 น.

การให้บริการ

1. บริการและดูแลอุปกรณ์การเรียนการสอนภายในห้องเรียน

2. บริการยืม-คืน คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก โปรเจคเตอร์ และวีซวลไลเซอร์

3. บริการติดตั้งอุปกรณ์การเรียนการสอนนอกสถานที่

นอกจากนี้คณะศึกษาศาสตร์ได้จัดหาอุปกรณ์การเรียนในห้องเรียนต่างๆอย่างครบครันและพร้อมใช้งาน เช่น ห้องเรียนทุกห้องจะประกอบไปด้วย ระบบเสียงที่ได้ยินทั่วถึงภายในห้อง โปรเจคเตอร์ วีซวลไลเซอร์ คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์การสอนอื่นที่จำเป็น ในแต่ละภาควิชาจะมีห้องปฏิบัติการบริการนิสิต เช่น ภาควิชาวิศวกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาจะมีห้องบันทึกและตัดต่อเสียง ตัดต่อวิดีโอ ห้างสตูดิโอถ่ายภาพ และยังมีสื่อวัสดุ อุปกรณ์บริการนิสิตของภาควิชาฯ เช่น กล้องถ่ายภาพ กล้องวิดีโอ เครื่อง โปรเจคเตอร์ วีซวลไลเซอร์ ฯลฯ ภาควิชาการจัดการเรียนรู้ ก็จะมีห้องปฏิบัติการดนตรี ห้องสื่อของนิสิตเอกปฐมวัย เป็นต้น ภายในและภายนอกอาคารจะมีโรงอาหาร ลานม้าหิน ลานโดมแก้ว นิสิตสามารถจัดกิจกรรมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้นอกเวลาเรียนได้อย่างสะดวก มีการปรับภูมิทัศน์ภายนอกอย่างสวยงามทั้งสวนหย่อมและต้นไม้ที่ร่มรื่น ในด้านการรักษาความปลอดภัยจะมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลตลอด 24 ชั่วโมง และมีห้องรักษาพยาบาลเบื้องต้นในคณะฯ ก่อนจะส่งไปโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยบูรพา

5. การศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ และการเก็บ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

5.1 องค์ประกอบของการออกแบบการวิจัย Lincoln and Guba (1985 อ้างใน อ้างในชาย โพรสิตา, 2550 : 108) ดังต่อไปนี้

- ประเด็นสำคัญ (focus) ในการศึกษา ประเด็นสำคัญอาจได้แก่ ปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือเป็นประเด็นที่จะต้องประเมิน (ถ้าเป็นการวิจัยเพื่อประเมินผล) หรือประเด็นเชิงนโยบายก็ได้

- กระบวนทัศน์ที่เหมาะสมกับประเด็นสำคัญในการศึกษา หมายถึงการเลือกจุดยืนทางกระบวนทัศน์ว่าจะดำเนินการวิจัยด้วยกระบวนทัศน์แบบไหน จะเลือกแบบปฏิฐานนิยมหรือแบบกระบวนทัศน์ทางเลือก

- รูปแบบการทำวิจัยที่เหมาะสมกับทฤษฎีที่เลือกมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย
- ประชากรเป้าหมายและสถานที่ที่จะเก็บข้อมูล
- ขั้นตอนต่างๆ ในการเก็บข้อมูล
- เครื่องมือในการเก็บข้อมูล
- แผนการเก็บข้อมูลและวิธีการบันทึกข้อมูล
- แผนการวิเคราะห์ข้อมูล
- การจัดการทั่วไป เช่น ติดต่อกลุ่มเป้าหมายสำหรับการเก็บข้อมูล หาสถานที่พักในภาคสนาม และวางแผนงานที่จะทำระหว่างเก็บข้อมูลในสนาม เป็นต้น

5.2 แนวคำถามและองค์ประกอบที่สำคัญของการออกแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ Maxwell (ชาย โพรธิตตา, 2550)

1) คำถามในการวิจัย (research questions) หมายถึง สิ่งที่นักวิจัยต้องการรู้ หรือต้องการคำตอบ อันเป็นที่มาของการวิจัยเรื่องนั้น คำถามวิจัย เสมือนเป็นหัวใจของการออกแบบ ทำหน้าที่เป็นตัวกลางที่เชื่อมโยงองค์ประกอบอื่น การตั้งคำถามสำหรับการวิจัย ไม่ว่าจะเป็นวิจัยเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพ อาจทำได้ 3 แบบตามลักษณะของคำตอบที่ต้องการ

- คำถามที่ชี้กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยเป็นหลัก รูปแบบคำถามมุ่งหาคำตอบเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายทั่วไป ซึ่งเหมาะกับการศึกษาตัวอย่างจำนวนมากๆ หรือ กลุ่มเป้าหมายเจาะจง เหมาะกับการศึกษาตัวอย่างจำนวนเล็ก เช่น การศึกษาเฉพาะกรณี (Case study)

- คำถามที่บ่งนัยถึงข้อมูลที่ต้องการ รูปแบบของคำถามอาจบอกไปถึงประเภทของข้อมูลว่าเป็นอะไร เจาะจงสำหรับข้อมูลเรื่องใด เรื่องหนึ่ง หรือ กว้างสำหรับข้อมูลทุกๆ ไป ตัวอย่างคำถามแบบเจาะจงข้อมูล เช่น “การประกอบอาชีพเป็นผู้ให้คำปรึกษาแก่หญิงที่ถูกกระทำ ความรุนแรงทางเพศมาเป็นเวลานาน มีผลกระทบต่อความคิด อารมณ์ และพฤติกรรมทางเพศของนักสังคมสงเคราะห์ที่ทำงานนี้อย่างไร” คำถามนี้บ่งนัยว่า ข้อมูลที่ต้องการเป็นเรื่อง ผลกระทบต่อความคิด อารมณ์ และพฤติกรรมทางเพศของนักสังคมสงเคราะห์ คำถามที่ไม่เจาะจง เช่น “การคำปรึกษาแก่หญิงที่ถูกกระทำ ความรุนแรงทางเพศมาเป็นเวลานาน มีผลต่อนักสังคมสงเคราะห์ที่ทำงานในด้านนี้หรือไม่ อย่างไร”

- คำถามแบบมุ่งเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร หรือ ผลกระทบของปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งในการในการวิจัยเชิงคุณภาพจะใช้คำถามประเภท “อย่างไร” และ “ทำไม” เช่น “ครอบครัวที่แตกแยกก่อให้เกิดผลทางลบต่อสมรรถนะทางการเรียนของเด็กได้อย่างไร”

2) จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษา (purpose) หมายถึง เป้าหมายที่นักวิจัยต้องการจะบรรลุถึงในการวิจัยเรื่องนั้น สิ่งที่ต้องการจะทำในกระบวนการวิจัย อันจะช่วยให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการนั้นได้ และทำหน้าที่กำหนดขอบเขต หรือ พื้นที่ ที่นักวิจัยจะต้องทำงานว่าจะอยู่ในเรื่องและประเด็นอะไร แบ่งเป็น 3 ประเภทตามลักษณะมูลเหตุที่มาของจุดมุ่งหมายนั้นๆ คือ

- จุดมุ่งหมายส่วนตัวของนักวิจัย (personal purposes) หมายถึง แรงบันดาลใจส่วนตัวที่ทำให้นักวิจัยอยากทำเรื่องนั้น

- จุดมุ่งหมายเชิงปฏิบัติ (practical purposes) หมายถึง จุดมุ่งหมายที่ต้องการจะบรรลุถึงอะไรสักอย่างเพื่อผลในทางปฏิบัติ เป็นความต้องการที่จะบรรลุถึงสิ่งที่จะมีผลต่อวงการใดวงการหนึ่งหรือต่อส่วนรวม ส่วนใหญ่เป็นนโยบายสาธารณะ เช่น มุ่งเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาบางอย่าง (ซึ่งอาจจะเป็นทักษะไม่ถูกต้องต่อผู้ติดเชื้อ HIV)

- จุดมุ่งหมายเพื่อการค้นคว้าวิจัย (research purposes) เป็นจุดมุ่งหมายทางวิชาการ เพื่อทำความเข้าใจหรือหาความรู้เกี่ยวกับปรากฏการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งว่า ปรากฏการณ์นั้นมีธรรมชาติเป็นอย่างไร ทำไมสิ่งต่างๆ ในปรากฏการณ์นั้นจึงเป็นอย่างที่มันเป็นมีเหตุผลอะไรอยู่เบื้องหลัง

3) แนวคิดทฤษฎีในการวิจัย บางที่เรียกว่า “กรอบแนวคิด” (conceptual framework) คือ ความเชื่อ หรือข้อสรุปเบื้องต้นของนักวิจัยว่าสิ่งที่จะศึกษานั้นน่าจะเป็นอย่างไร ที่มาของแนวคิดทฤษฎีมี 4 ทาง คือ

- ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ส่วนตัวของนักวิจัย (experiential knowledge)

- แนวคิดทฤษฎีที่มีอยู่แล้ว (existing theories) ได้จากการทบทวนวรรณกรรม

- การศึกษานำร่อง (pilot study)

- ความคิดสร้างสรรค์ (creative thoughts) แนวคิดดีๆ สำหรับการวิจัยบางครั้งเกิดจากความคิดที่มีลักษณะสร้างสรรค์ ไม่ได้เกิดขึ้นโดยฉับพลัน แต่เกิดจากการ “ลองคิดแปลกไปจากที่เคยคิด”

4) วิธีการวิจัย (method) คือ สิ่งที่เราจะลงมือทำจริงๆ ในการวิจัย วิธีการหลัก ๆ ของการวิจัยเชิงคุณภาพ มี 6 รูปแบบ คือ

4.1 การวิจัยเชิงชาติพันธุ์วรรณา (Ethnographic study)

4.2 การวิจัยแนวปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology study)

4.3 การศึกษาเฉพาะกรณี (Case study method)

4.4 การวิจัยชีวประวัติบุคคล (Biographical study)

4.5 การวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูล (Grounded theory study)

4.6 การวิจัยแบบสนทนากลุ่ม (Focus group study)

5.3 วิธีการ เลือกตัวอย่าง วิธีเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล สรุปพอสังเขป ดังนี้

5.3.1 การเลือกตัวอย่าง

ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์มีวิธีการได้มาของกลุ่มตัวอย่างหลักๆ อยู่ 2 แบบ คือ

- 1) แบบสุ่มโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability sampling) ซึ่งได้ศึกษามาแล้ว
- 2) การเลือกตัวอย่างแบบยึดจุดมุ่งหมายของการศึกษาเป็นหลัก ซึ่งเป็นการเลือกแบบไม่มีโครงสร้างที่เคร่งครัด มีขั้นตอนและวิธีดำเนินการที่ไม่ซับซ้อน จุดมุ่งหมายหลักของการเลือกตัวอย่างแบบนี้ไม่ใช่เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทน แต่เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เหมาะสมกับแนวคิด จุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่ง การเลือกใครก็ตามเป็นผู้ให้ข้อมูลก็เพราะเขาเหล่านั้นมีข้อมูลจะบอกเราได้มากมาย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการวิจัยของเรา เราเรียกคนเหล่านั้นว่า Key informants เราเลือกสถานที่แห่งหนึ่งหรือหลายแห่งมาทำวิจัยเพราะเรามั่นใจสถานที่นั้นๆ มีอะไรที่เราจะได้เรียนรู้มากมายเกี่ยวกับเรื่องที่เราอยากรู้ เราเลือกเหตุการณ์หรือกระบวนการอันใดอันหนึ่งมาศึกษา เพราะมีหลักฐานมีหลักฐานให้เชื่อว่าเหตุการณ์หรือกระบวนการนั้นๆ มีอะไรหลายอย่างที่จะทดสอบแนวความคิดในการวิจัยของเรา กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เราสามารถอธิบายสิ่งที่เราเลือกได้ ทั้งในทางแนวคิด ทฤษฎีและระเบียบวิธีวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่สนองจุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ของการวิจัยเชิงคุณภาพ มี 15 ประเภท ได้แก่

- (1) ตัวอย่างที่แสดงลักษณะสุดขั้ว ตัวอย่างประเภทนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับคน หรือกรณีที่ไม่ธรรมดา หรือมีอะไรที่พิเศษกว่ารายอื่น เช่น รายที่ประสบผลสำเร็จ หรือ ล้มเหลวมากเป็นพิเศษ หรือ เช่น เด็กอัจฉริยะ
- (2) ตัวอย่างที่มีประสบการณ์มาก คล้ายกับตัวอย่างประเภทแรก แต่ตัวอย่างนี้ไม่ใช่พวกสุดขั้ว เป็นพวกที่มีความรู้หรือมีประสบการณ์มากกว่าคนทั่วไป การวิจัยเชิงคุณภาพแบบมุ่งตีความหมาย มักเลือกใช้ตัวอย่างประเภทนี้ เช่น ศึกษาการปรับตัวของคนที่ผ่านมาสงครามมาอย่างโชกโชน คนป่วยด้วยโรคเรื้อรังที่ทรมาณมาเป็นเวลานาน เป็นต้น
- (3) ตัวอย่างที่ครอบคลุมความหลากหลายในประชากรได้มากที่สุด จุดมุ่งหมายของการเลือกตัวอย่างประเภทนี้อยู่ที่ต้องการแสดงให้เห็นว่า เรื่องที่เป็นประเด็นของการวิจัย (เช่น พฤติกรรมเสี่ยงทางเพศ เป็นต้น) มีความแตกต่างอย่างไรในกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะต่างกัน
- (4) ตัวอย่างที่มีลักษณะเหมือนกัน ในการเลือกตัวอย่างประเภทนี้ นักวิจัยจะมองเฉพาะรายที่มีลักษณะสำคัญบางประการร่วมกัน จุดมุ่งหมายก็เพื่อทำการศึกษาประชากรกลุ่มนั้นอย่างลึกซึ้ง เช่น ในการศึกษาครอบครัว นักวิจัยอาจกำหนดเอาเฉพาะครอบครัวที่หัวหน้าเป็นหญิง เพื่อการศึกษาลงลึกลงไปปัญหาและสถานการณ์ของครอบครัวที่มีหญิงเป็นหัวหน้าครัวเรือน

(5) ตัวอย่างที่แสดงลักษณะสำคัญของประชากรทั้งหมด ลักษณะสำคัญในที่นี้หมายถึง คุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างที่ประชากรในกลุ่มนั้นๆ มีเหมือนกัน เช่น การรักษา ทรวดทรงให้บอบบางอยู่เสมอเป็นลักษณะเด่นของนางแบบ เป็นต้น

(6) ตัวอย่างที่เป็นเกณฑ์สำหรับตัดสินกรณีอื่นๆ ตัวอย่างประเภทนี้มักมีลักษณะสำคัญ บางอย่างที่เราอนุমানเกี่ยวกับกรณีอื่นๆ ได้ ทำนองว่า “ถ้าเรื่องนี้เป็นจริงสำหรับกลุ่ม ประชากรนี้ กลุ่มอื่นๆ ก็ไม่ต้องพูดถึง” หรือ “ถ้ากลุ่มนี้มีปัญหาในเรื่องนี้กลุ่มอื่นๆ ก็น่าจะมีด้วย” เช่นในการศึกษาความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับการวางแผนครอบครัวและการใช้วิธีการคุมกำเนิดใน กลุ่มตัวอย่างที่ยังเป็นโสด

(7) ตัวอย่างที่เลือกจากการแนะนำต่อๆ กันไป กลุ่มตัวอย่างประเภทนี้ถูกเลือกมาโดย ทางอ้อม คือ นักวิจัยไม่ได้ติดต่อกับประชากรเป้าหมายโดยตรงในเบื้องต้น ใช้กรณีที่นักวิจัยมี ความรู้จำกัดเกี่ยวกับประชากรที่ศึกษา รู้แต่เพียงว่าตนต้องการข้อมูลในเรื่องอะไรบ้างเท่านั้น อาจ ใช้วิธีถามใครก็ได้ที่คิดว่าน่าจะมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งข้อมูล เช่น ถามว่า “ใครในตำบลนี้ที่มีความรู้ เรื่อง... ดีบ้าง?” เมื่อได้ชื่อมาสักหนึ่งคน ก็ตามไปถามคนนั้นแบบเดียวกัน ต่อไปเรื่อยๆ ในจำนวน นี้คนที่คนอื่นเอ่ยชื่อมากที่สุดมักจะมีจำนวนมาก ซึ่งจะเป็นคนที่เป็แหล่งข้อมูลที่น่าจะดีที่สุด

(8) ตัวอย่างที่ไม่เข้าเกณฑ์กำหนด เหตุผลของการเลือกตัวอย่างประเภทนี้ คือ ต้องการที่จะ ศึกษาว่า เพราะเหตุใดหน่วยงานหรือองค์กรบางแห่งจึงไม่สามารถทำงานได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ในเรื่องที่สำคัญเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เกณฑ์ที่ว่านั้น อาจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ คือ เป็นตัวชี้วัด ประสิทธิภาพของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตัวอย่างแบบนี้มีประโยชน์ในการวิจัยเพื่อการติดตามและ ประเมินผล

(9) ตัวอย่างที่สนับสนุนและที่แย้งข้อค้นพบในการศึกษา หลังจากเก็บข้อมูลในภาคสนาม ไประยะหนึ่งของการวิจัยเชิงคุณภาพ นักวิจัยอาจเริ่มได้คำตอบของสิ่งที่ต้องการค้นหาบางอย่าง แต่คำตอบนั้นจะยังไม่เป็นที่มั่นใจจนกว่าจะได้ผ่านการยืนยัน หรือทดสอบ โดยข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่างอื่นที่ต่างออกไป

(10) ตัวอย่างที่มีความสำคัญทางการเมือง ตัวอย่างประเภทนี้อาจเป็นสถานที่ หรือ บุคคล ที่มีความสำคัญทางการเมือง

(11) ตัวอย่างเพื่อพิสูจน์ทฤษฎี คุณสมบัติของตัวอย่างแบบนี้จะถูกกำหนดโดยทฤษฎีที่ ต้องการพิสูจน์ นักวิจัยจะมองหาบุคคลหรือเหตุการณ์ที่เหมาะสมที่จะพิสูจน์ทฤษฎีเท่านั้น ที่ว่าเหมาะสม หมายความว่าอาจเป็นตัวอย่างที่ยืนยันหรือทำลายแนวความคิดในทฤษฎีนั้นหรือทั้งสองอย่าง

(12) ตัวอย่างที่เจาะจงเลือกมาจากประชากรที่แบ่งเป็นช่วงชั้น (stratified) ใช้หลักการ เดียวกับการสุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ แต่ไม่ได้มุ่งความหมายเป็นตัวแทน เนื่องจากกลุ่ม ตัวอย่างมีขนาดเล็ก และเลือกตัวอย่างเอาตามความเหมาะสมกับจุดมุ่งหมายและคำถามในการวิจัย

(13) ตัวอย่างที่สุ่มมาจากประชากรที่เลือกอย่างเจาะจง กลุ่มที่เจาะจงเลือกมานั้นต้องเป็นกลุ่มที่แน่ใจว่ามีอะไรที่น่าสนใจมากสำหรับประเด็นที่ศึกษา และเป็นกลุ่มที่แตกต่างกันในลักษณะสำคัญ เช่น ในการศึกษาพฤติกรรมเลี้ยงทางเพศ นักวิจัยอาจเจาะจงคนขับรถบรรทุกทางไกล

(14) ตัวอย่างที่เลือกแบบเฉพาะหน้า ในการเก็บข้อมูลภาคสนาม มีอยู่บ่อยๆ ที่สถานการณ์เฉพาะหน้าทำให้นักวิจัยต้องตัดสินใจเกี่ยวกับการเลือกตัวอย่างในระหว่างที่ทำการเก็บข้อมูลอยู่นั้นเอง นักวิจัยจำเป็นต้องทำเช่นนั้นเพื่อประโยชน์จากโอกาสที่เกิดขึ้นขณะนั้นพอดี จึงกล่าวได้ว่าการเลือกตัวอย่างแบบนี้เป็นการเลือกตามเหตุการณ์เฉพาะหน้า เป็นเรื่องปกติของการทำวิจัยเชิงคุณภาพ โอกาสเช่นนี้อาจเป็นจังหวะที่บังเอิญเหตุการณ์ที่ข้ายสำหรับการทำวิจัยเกิดขึ้น นักวิจัยเล็งโอกาสสังเกตเหตุการณ์ หรือสัมภาษณ์ผู้มีความรู้ที่ปรากฏตัวขึ้นพอดี ซึ่งจะได้อะไรที่ดียิ่งขึ้น

(15) ตัวอย่างที่เลือกตามความสะดวก เป็นการเลือกตัวอย่างชนิดที่ไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้าแต่อาศัยความสะดวกเป็นเกณฑ์ เป็นวิธีที่ง่ายแต่ไม่ใช่วิธีที่ดี วิธีนี้ควรเป็นวิธีสุดท้ายที่จะเลือกและควรหลีกเลี่ยง เพราะการเลือกตัวอย่างวิธีนี้ไม่อาจจัดว่าเป็นการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงที่ยึดจุดมุ่งหมายของการวิจัยเป็นหลัก ซึ่งถือเป็นหลักการสำคัญสำหรับการเลือกตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ

5.3.2 วิธีการเก็บข้อมูล

ในการวิจัยเชิงคุณภาพมีวิธีการเก็บข้อมูลหลายแบบให้เลือกตามความเหมาะสมของข้อมูลที่ต้องการและตามลักษณะของประชากรเป้าหมายในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีเดียวหรือหลายวิธีก็ได้ที่ใช้กันเช่น การรวบรวมเอกสาร การสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์เชิงลึก(แบบไม่มีโครงสร้างเคร่งครัด) การสัมภาษณ์เป็นกลุ่ม และการสนทนากลุ่ม ซึ่งรายละเอียดจะกล่าวการสนทนากลุ่ม ในรูปแบบการวิจัย โดยรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้

(1) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นการรวบรวมขั้นแรกเมื่อเริ่มทำการวิจัย โดยนักวิจัยจะต้องศึกษาผลงานที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียด เพื่อนำมาประกอบการวิจัย การศึกษาเอกสารจะช่วยในการกำหนดประเด็นและตัวแปรที่จะศึกษา กำหนดแนวคิดนำรวมทั้งนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ถ้าไม่ทำการศึกษาจากเอกสาร

(2) การสังเกต (Observation) การสังเกตในวิจัยเชิงคุณภาพมี 2 แบบ คือ

(2.1) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participation observation) คือ การสังเกตที่ผู้สังเกตเข้าไปใช้ชีวิตร่วมกับกลุ่มคนที่ศึกษา มีการกระทำกิจกรรมด้วยกันจนกระทั่งเข้าใจความรู้สึกนึกคิดและความหมายที่คนเหล่านั้นให้ต่อปรากฏการณ์ทางสังคมที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งเมื่อสังเกตแล้วจะต้องมีการซักถามและการจดบันทึกข้อมูล (notetaking) ด้วย

(2.2) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (non-participation observation) คือ การสังเกตที่ผู้สังเกตไม่ได้เข้าไปใช้ชีวิตร่วมกับหรือกิจกรรมกับกลุ่มคนที่ศึกษา โดยไม่ต้องให้ผู้ถูกสังเกตรู้สึกกรบกรวนเพราะอาจทำให้พฤติกรรมผิดไปจากปกติได้ ซึ่งอาจใช้ในระยะเวลาแรกของการวิจัยแล้วใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วมในระยะหลัง การสังเกตโดยปกติมีสิ่งที่จะต้องสังเกตอยู่ 6 ประการ ได้แก่ 1) การกระทำ คือ การใช้ชีวิตประจำวัน การรับประทานอาหาร การปฏิบัติภารกิจอื่น ๆ ในชีวิตประจำวัน 2) แบบแผนการกระทำ คือ การกระทำหรือพฤติกรรมที่เป็นกระบวนการ มีขั้นตอนจนเป็นแบบแผน ซึ่งให้เห็นสถานภาพ บทบาทและหน้าที่ของสมาชิก 3) ความหมาย คือ การให้ความหมายของการกระทำหรือแบบแผนพฤติกรรมนั้น 4) ความสัมพันธ์ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในชุมชนหรือสังคมนั้น 5) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสมาชิก คือ การที่บุคคลยอมรับร่วมมือในกิจกรรมนั้น ๆ 6) สภาพสังคม คือ ภาพรวมทุกแง่ทุกมุมที่สามารถประเมินได้

(3) การสัมภาษณ์ (Interview) การสัมภาษณ์เป็นการเจาะลึกประเด็นต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยสนใจ อาจใช้สัมภาษณ์เป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มก็ได้ มีหลายประเภท อาจแบ่งได้ดังนี้

(3.1) การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (formal interview) หรือการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เป็นการสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้เตรียมคำถามและข้อกำหนดไว้แน่นอนตายตัว โดยปกตินักวิจัยเชิงคุณภาพมักจะไม่ใช่วิธีการนี้เป็นหลัก เพราะไม่ได้ช่วยให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งและครอบคลุมเพียงพอ โดยเฉพาะในแง่ของวัฒนธรรม ความหมายและความรู้สึกนึกคิด

(3.2) การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (informal interview) มักจะใช้ควบคู่ไปกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้เห็นภาพและเข้าใจปรากฏการณ์ทางวัฒนธรรม โดยเตรียมคำถามกว้าง ๆ มาล่วงหน้า การสัมภาษณ์แบบนี้อาจแบ่งออกได้อีก คือ การสัมภาษณ์โดยเปิดกว้าง ไม่จำกัดคำตอบ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (indepth interview) การตะล่อมกล่อมเกลา (probe) เป็นการซักถามที่ล้วงเอาส่วนลึกของความคิดออกมา และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant interview) โดยกำหนดตัวผู้ตอบบางคนแบบเจาะจงเพราะมีข้อมูลที่ตีลึกซึ้ง กว้างขวางเป็นพิเศษ รวมถึงการเงี่ยหูฟัง (eavesdropping) จากคำสนทนาของผู้อื่น โดยผู้วิจัยไม่ต้องตั้งคำถามเองก็เป็นเทคนิคของการวิจัยเชิงคุณภาพอีกอย่างหนึ่ง ตลอดจนการสนทนากลุ่ม (focus group discussion) โดยการจัดกลุ่มสนทนา ประมาณ 8 - 12 คน ที่มีคุณลักษณะบางประการคล้ายคลึงกัน ในการสัมภาษณ์มีขั้นตอนที่สำคัญ คือ การแนะนำตัว การสร้างความสัมพันธ์ การบันทึกคำตอบ การใช้ภาษา ตลอดจนเวลาและสถานที่ที่ใช้สัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในการวิจัยเชิงคุณภาพ นอกจากจะใช้วิธีการสังเกตและสัมภาษณ์แล้ว ยังมีวิธีอื่น ๆ ที่ประยุกต์มาจากวิธีสังเกตและสัมภาษณ์ เช่น 1) เทคนิค Life History Collection และ 2) เทคนิค Focus Group Discussions มีรายละเอียด ดังนี้

(1) Life History Collection เป็นเทคนิคในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพที่พัฒนามาจากการสัมภาษณ์ การทำ Life History Collection แตกต่างจากการทำอัตชีวประวัติที่จะเล่าไปอย่างอิสระตามเวลา ตามลำดับเหตุการณ์ แต่จะมีประเด็นที่น่าสนใจในแต่ละกรณีศึกษา ที่ศึกษาแล้วเราก็เข้าไปสัมภาษณ์พูดคุยในเรื่องต่าง ๆ เข้าไปศึกษาหลาย ๆ กรณีศึกษา ยิ่งมากยิ่งดี ถ้าเวลาน้อยจะศึกษาโดยเลือกจาก key informant ซึ่งจะมีก็คนที่ได้ การให้เขาเล่านั้นในรอบแรกจะ让他เล่าให้ฟัง นักวิจัยจะฟังอย่างเดียว เมื่อผ่านไปประมาณครึ่งชั่วโมงจึงค่อยตะล่อมเข้าเรื่อง และประเด็นที่ต้องการ(โดยสัมภาษณ์และใช้วิธีบันทึกเทปไว้) แล้วเอาสิ่งที่บันทึกไว้ทั้งหมด มาสรุปเป็นประเด็นที่สำคัญ บรรยายภาพของการใช้เทคนิคนี้ต้องไม่เป็นทางการมากที่สุด เป็นธรรมชาติมากที่สุด

(2) Focus Group Discussions เป็นเทคนิคซึ่งประยุกต์มาจากการสัมภาษณ์ ที่นิยมนามาใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ มักเป็นการสัมภาษณ์ในประเด็นเกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงหรือเรื่องทั่ว ๆ ไป จุดประสงค์เพื่อกระตุ้นให้เกิดการอภิปรายขนาดของกลุ่มมักจะมีประมาณ 5-6 คน เพราะถ้ากลุ่มเล็กเกินไป จะไม่สามารถกระตุ้นให้เกิดการอภิปราย แต่ถ้ากลุ่มใหญ่เกินไปก็อาจจะกระทำไม่ได้ทั่วถึง ประเด็นที่อภิปรายจึงมักมีจำนวนไม่มากเกินไป ผู้ดำเนินการ(moderator) จะมีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นให้คนในกลุ่มพูดในประเด็นที่กำหนด ข้อสำคัญคือ กลุ่มที่เราเลือกทำ Focus Group Discussions ควรทราบเรื่องนั้นจริง ๆ สถานภาพของสมาชิกในกลุ่มน่าจะใกล้เคียงกัน ผู้ดำเนินการควรปล่อยให้กลุ่มสรุปประเด็นของการสัมภาษณ์ หรือยืนยันในข้อมูลที่ให้ก่อนการจบการสนทนา

5.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการ นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาเก็บให้เป็นระบบระเบียบ ให้ความหมายกับข้อมูล จัดหมวดหมู่ ความหมายของข้อมูล วิเคราะห์และสรุปรวบรวมความหมาย ซึ่งก่อนวิเคราะห์ ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ เรียกว่า “การตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (Triangulation)” โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

(1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (data triangulation) จะเน้นการตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งต่างๆ นั้นมีความเหมือนกันหรือไม่ ซึ่งถ้าทุกแหล่งข้อมูลพบว่าได้ข้อค้นพบเหมือนกัน แสดงว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มามีความถูกต้อง

(2) การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (investigator triangulation) จะเน้นการตรวจสอบจากผู้วิจัยหรือผู้เก็บข้อมูลต่างคนกันว่าได้ค้นพบที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งถ้าผู้วิจัยหรือผู้เก็บข้อมูลทุกคนพบว่าข้อค้นพบที่ได้มามีความเหมือนกัน แสดงว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มามีความถูกต้อง

(3) การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี(theory triangulation) จะเน้นการตรวจสอบว่าถ้ามีการใช้ทฤษฎีที่หลากหลายแล้ว ข้อมูลที่ได้มาเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ ถ้าผู้วิจัยพบว่าไม่ว่าจะนำทฤษฎีใดมาใช้ ได้ข้อค้นพบที่เหมือนกัน แสดงว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มา มีความถูกต้อง

5.3.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดำเนินการ ดังนี้

- จัดระบบสิ่งที่ผู้วิจัยได้เห็น ได้ยินและได้อ่าน เพื่อให้เข้าใจความหมายในสิ่งที่ได้เรียนรู้ ในการจัดการกับข้อมูล นักวิจัยใช้วิธีบรรยาย อธิบายตั้งสมมติฐาน สร้างทฤษฎี และเชื่อมโยงสิ่งที่ศึกษาไปยังเรื่องอื่นๆ ในการที่จะทำเช่นนั้น ได้นักวิจัยจะต้องจัดประเภท สังเคราะห์ ค้นหาแบบแผน และตีความข้อมูลที่รวบรวมมา

- การวิเคราะห์ข้อมูลไม่ใช่ขั้นสุดท้ายของกระบวนการวิจัย และไม่ได้เป็นขั้นตอนหนึ่งที่ยกออกมาจากขั้นตอนอื่นๆ ในกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพนักวิจัยจึงต้องวิเคราะห์ข้อมูลตลอดทุกขั้นตอนของการวิจัย และต้องวิเคราะห์ย้อนกลับไปกลับมาหลายครั้งจนกว่าจะได้สิ่งที่ต้องการ ศึกษาครบถ้วนจนสามารถนำเสนอผลการวิจัยได้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น แบบสอบถามปลายเปิด การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ มาทำการวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ มีเทคนิคที่สำคัญ ดังนี้

1) การจำแนกและจัดระบบข้อมูล (Typology and Taxonomy)เป็นการนำข้อมูลที่ได้นำมาจำแนกและจัดหมวดหมู่ออกให้เป็นระบบ เช่น ข้อมูลหมวดบุคคลากร ข้อมูลหมวดงบประมาณ ข้อมูลหมวดวัสดุอุปกรณ์ ข้อมูลหมวดงบประมาณ เป็นต้น

2) การวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic Induction) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น มาวิเคราะห์เพื่อหาบทสรุปร่วมกันของเรื่องนั้น

3) การเปรียบเทียบเหตุการณ์ (Constant Comparison) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาไปเทียบเคียงหรือเปรียบเทียบกับเหตุการณ์อื่น เพื่อหาความเหมือนและความแตกต่างกันที่เกิดขึ้น เช่น เปรียบเทียบหน่วยงานหนึ่งกับอีกหน่วยงานหนึ่งที่ประสบผลสำเร็จทางการบริหาร เป็นต้น

4) การวิเคราะห์ส่วนประกอบ (Componential Analysis) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ออกให้เห็นเป็นส่วนๆ เช่น วิเคราะห์การบริหารงานขององค์การออกเป็น 7 หมวด ตามกรอบของ PMQA เป็นต้น

5) การวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร (Content Analysis) เป็นการนำเอกสารหรือหลักฐานต่างๆ มาวิเคราะห์ให้เห็นว่า มุ่งพรรณนาและอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น วิเคราะห์การปกครองสมัย พ.ศ.2475 จากหลักฐานทางประวัติศาสตร์ เป็นต้น

6) การวิเคราะห์สาเหตุและผล (Cause and Effect Analysis) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ให้เห็นว่าจากผลมาจากเหตุ คือ วิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้น ย้อนกลับมาให้เห็นว่าเกิดมาจากเหตุปัจจัยใดบ้าง หรือวิเคราะห์เหตุไปหาผล คือ วิเคราะห์จากเหตุไปหาผล คือ วิเคราะห์ให้เห็นว่าเมื่อเหตุนี้เกิดขึ้น ได้นำไปสู่ผลที่เกิดขึ้นอะไรบ้าง

7) การสร้างจินตนาการเชิงสังคมวิทยา (Sociology Imaginary) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยเปลี่ยนมุมมองการวิเคราะห์ไปยังมุมมองอื่นๆ เพื่อดูผลการวิเคราะห์ที่เกิดขึ้นว่าเป็นเช่นใด เช่น เปลี่ยนมุมมองการวิเคราะห์จากมุมมองค่านิยม มาเป็นการวิเคราะห์มุมมองด้านวัฒนธรรม เป็นต้น

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นการใช้เทคนิคใด ก่อนที่จะมีการนำเทคนิคทั้ง 7 เทคนิคมาใช้นั้น จำเป็นอย่างมากที่จะต้องมีการตรวจสอบข้อมูล เพื่อให้ผู้วิจัยเกิดความมั่นใจว่าข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมานั้นมีความถูกต้องก่อน ทั้งนี้เพราะการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเน้นการใช้อัตวิสัย (subjectivity) ไม่เหมือนกับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณที่เน้นการใช้วัตถุวิสัย (objectivity)

5.3.3.2 แนวทางปฏิบัติในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

- อย่าปล่อยข้อมูลทิ้งไว้ โดยมีได้วิเคราะห์ก่อนคร่าวๆ เป็นอันขาด
- จัดทำดัชนีข้อมูลที่เก็บได้ อย่าปล่อยให้ข้อมูลกองไว้โดยไม่จัดระบบ และตรวจสอบดูว่าได้ข้อมูลอะไรมาแล้วบ้าง
- สร้าง “แก่นเรื่อง” (Theme) และหัวข้อเรื่อง “(Categories) ไปเรียบร้อยพร้อมกับการตรวจสอบบ่อยๆ การมีหัวข้อเรื่องย่อยมากๆ ดีกว่ามีน้อย เพราะเราจะรวมกันนั้นง่ายกว่า
- ทำ “ดรรชนี” (Indexs) และ “รหัส” (Code) ข้อมูลให้ละเอียดครอบคลุมทุกแง่มุมให้มากที่สุดที่จะทำได้ ตามจินตนาการที่สัมผัสมานานมา ช่วงนี้อย่าย่อข้อมูลหรือสรุปไว้เพียง 2-3 แก่นของเรื่องเท่านั้น เพราะจะทำให้ผลการวิเคราะห์ขาดความสมบูรณ์และลุ่มลึก
- จัดแยกข้อมูลที่ประมวล เป็นหมวดหมู่และทำเพิ่มข้อมูล ทำสำเนาเก็บแยกไว้ในแต่ละชุดหรือพิมพ์แยกไฟล์ เป็นเรื่องๆ
- เวลาวิเคราะห์ข้อมูล อย่าทำงานแบบเครื่องจักร ต้องหยุดและนึก “คิด” บ้างเป็นครั้งคราว สะท้อนความรู้สึกนึกคิดว่าเรากำลังจะวิเคราะห์ไปทางไหนและไปอย่างไร
- ทุกครั้งที่ตัดสินใจวิเคราะห์ “อย่างไร” ให้จดลงบันทึกไว้ในข้อมูล หมวด “วิธีการ”
- จงสนุกกับการวิเคราะห์ เพราะเป็นเรื่องการใช้สติปัญญา เป็นงานสร้างสรรค์มิใช่งานจีปาดะ
- อ่านวานของนักวิจัยคนอื่นๆ เพื่อเห็นตัวอย่างหรือใช้ความคิด รูปแบบเปรียบเทียบ คล้ายคลึง ตรงกันข้าม อุปมาอุปไมย ฯลฯ

- อ่านวรรณกรรมทางวิศวกรรม และ “คิด”ว่าจะนำไปใช้ปรับปรุงงานของเราได้อย่างไร
มิใช่อ่านเพื่อรองรับว่าเราทำถูกแล้ว

5.3.4 ความถูกต้องตรงประเด็น(Validity)

เป็นคุณสมบัติของผลผลิตจากการวิจัย ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของข้อค้นพบ คำอธิบาย
ข้อสรุป การตีความหรือแนวทฤษฎี ว่าถูกต้องตรงตามสภาพที่เป็นอยู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เราศึกษามี
เหตุมีผลและใช้ได้เพียงใด ความถูกต้องตรงประเด็นของการวิจัยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1) ความถูกต้องตรงประเด็นภายใน คือ ถูกต้องตามความจริงของปรากฏการณ์หรือประเด็นที่
ศึกษานั้นคือการวิจัยเสนอภาพของสิ่งนั้นได้อย่างสมบูรณ์ ไม่ผิดไปจากความจริงของสิ่งนั้น

2) ความถูกต้องตรงประเด็นภายนอก คือ ผลของการศึกษา (ข้อค้นพบ, ข้อสรุป, ข้อเสนอ
จากผลการศึกษา ฯลฯ) สามารถนำไปใช้กับที่อื่นได้

ความถูกต้องตรงประเด็น อาจจำแนกเป็น 4 ชนิด คือ ความถูกต้องตรงประเด็น ในเรื่อง
ของการ พรรณนา (นักวิจัยบอกเล่าเกี่ยวกับปรากฏการณ์ได้ถูกต้องมากน้อยเพียงใด) การตีความ
ข้อมูล การเป็นไปตามทฤษฎี การนำผลไปใช้กับที่อื่น เวลาอื่น

6. งานวิจัยเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว. (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555
พบว่า

1. สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุด มีความดีในการเข้า
ใช้บริการมากกว่า 15 ครั้ง/เดือน ใช้บริการทั้งสองลักษณะ คือ ใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการ
และใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วงเวลาของการใช้งานเข้าใช้บริการมากที่สุดคือช่วงเวลา
12.01 น. –16.00 น. สำหรับประเภทบริการที่ใช้ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการอินเทอร์เน็ต/WiFi
และบริการอ่าน

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย
ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมา
ได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยสรุปเป็นประเด็น
ความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการด้วยความ
รวดเร็ว ฉับไว รองลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจ
ให้บริการและผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เอกสารแนะนำการใช้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน และเว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

2.3 ด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รองลงมาได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและบริการศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร

2.4 ด้านทรัพยากรห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเอกสารวิจัย รองลงมา คือ หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย

2.5 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจน รองลงมาได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบและมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอ

3. ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอับความต้องการ โดยเฉพาะสาขาปฐมวัย และประวัติศาสตร์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการหาหนังสือบนชั้นไม่พบ และการยืมระหว่างห้องสมุดควรใช้บัตรประจำตัวนิสิตหรือบัตรนักศึกษาของสถาบันนั้น ๆ ได้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มจำนวนคนและเครื่องถ่ายเอกสาร เพิ่มที่นั่งอ่านในช่วงก่อนสอบ ประตูเข้า-ออกไม่อ่านบัตร คอมพิวเตอร์สำหรับค้นคว้าขาดประสิทธิภาพ และขยายจุดบริการเครือข่ายไร้สาย ด้านการประชาสัมพันธ์ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับห้องสมุดให้เร็วมากขึ้น

กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ปีการศึกษา 2555 ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ที่มหาวิทยาลัยจัดให้ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.54 ทั้งนี้ พบว่า สิ่งที่นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือการให้บริการด้านห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.74 การจัดการหรือจัดให้บริการด้านอาหารมีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.64 การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษามีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.64 การให้บริการด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.62 การให้บริการอนามัยการรักษาพยาบาลและการปฐมพยาบาลเบื้องต้นมีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.60 การให้บริการด้านห้องเรียนและอุปกรณ์การศึกษาค่า

คะแนนเฉลี่ย 3.59 และพบว่าสิ่งที่นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือการจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพมีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.49 การให้บริการด้านคำปรึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.48 การบริการด้านสาธารณูปโภคมีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.43 การให้บริการด้าน จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สายมีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.33 และการให้บริการด้านสนามกีฬา สถานที่ออกกำลังกาย/พักผ่อนหย่อนใจมีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.21

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิม พระเกียรติ จังหวัดตรัง พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 โดยกำลัง ศึกษาอยู่สาขาวิชาบริหารการศึกษามากที่สุด รองลงมาคือสาขาวิชารัฐศาสตร์
2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง นักศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่จำแนกระดับชั้นปี ต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน
4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มี สาขาวิชาต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขา วิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน
5. ความพึงพอใจความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการ ด้านการจัดการศึกษา จำแนกรายด้าน 4 ด้าน พบว่า ด้านบริการวิชาการ นักศึกษา ได้ให้ข้อเสนอแนะ ด้านการขอเอกสารหรือหนังสือรับรองต่าง ๆ มีความล่าช้า (การขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาต้อง ส่งเอกสารไปยังส่วนกลาง) ด้านห้องสมุดอัตโนมัติ นักศึกษาให้ข้อเสนอแนะ ต้องการหนังสือตำรา และเอกสารอ้างอิง ที่ทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา ด้านระบบสื่อการ เรียนการสอน ไม่มีข้อเสนอแนะ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม นักศึกษา ได้ให้ข้อเสนอแนะ ด้านสถานที่จอดรถไม่เพียงพอกับจำนวนรถที่เข้าติดต่อ ห้องน้ำไม่ถูกสุขลักษณะ (ไม่สะอาด)

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องการประเมินความพึงพอใจการบริการ ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ สรุปได้ ดังนี้

1. การประเมินความพึงพอใจการบริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ผู้วิจัยจะยึดตามตัวบ่งชี้ที่ 2.5 : ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) มีรายละเอียด ดังนี้

เกณฑ์มาตรฐาน :

1) มีการจัดการหรือจัดบริการเพื่อให้นักศึกษามีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ในอัตราไม่สูงกว่า 8 FTES ต่อเครื่อง 2) มีบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และมีการฝึกอบรมการใช้งานแก่นักศึกษาทุกปีการศึกษา 3) มีบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษาอย่างน้อยในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต 4) มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ อย่างน้อยในด้านงานทะเบียนนักศึกษา ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริการอนามัยและการรักษาพยาบาล การจัดการหรือจัดบริการด้านอาหาร และสนามกีฬา 5) มีระบบสาธารณสุขโรค และรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณ โดยรอบอย่างน้อยในเรื่องประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่าง ๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 6) มีผลการประเมินคุณภาพของบริการในข้อ 2 – 5 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 7) มีการนำผลการประเมินคุณภาพในข้อ 6 มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดบริการด้านกายภาพที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ

2. การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้จะเป็นการประเมินอารมณ์ ความรู้สึกของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ว่า อยู่ระดับใด

3. จากการศึกษางานวิจัยความพึงพอใจการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ส่วนใหญ่จะศึกษาประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ด้านการให้บริการด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการอนามัยการรักษาพยาบาลและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ด้านการให้บริการด้านห้องเรียนและอุปกรณ์การศึกษา ด้านการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพมี ด้านการ

ให้บริการด้านคำปรึกษา ด้านการบริการด้านสาธารณูปโภค ด้านการให้บริการด้านจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย ด้านการให้บริการด้านสนามกีฬาสถานที่ออกกำลังกาย/พักผ่อน หย่อนใจ ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านต่างๆ และกลุ่มตัวอย่างจะศึกษากับกลุ่ม นิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ และผลการประเมินแต่ละด้านส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับมาก

4. ข้อเสนอแนะการให้บริการส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะให้จัดหา/เพิ่มวัสดุ อุปกรณ์การเรียน ต้องการหนังสือตำราและเอกสารอ้างอิงที่ทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ของนักศึกษา จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับจำนวนรถของนิสิต/ผู้เข้าติดต่อ และให้เพิ่มบริเวณ จัดกิจกรรมและพักผ่อนนอกห้องเรียน จัดบริการระบบ WiFi ให้ทั่วถึง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. สร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการโดยวิเคราะห์ สังเคราะห์เอกสาร หลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) องค์กรประกอบคุณภาพ การศึกษาที่ 2 การผลิตบัณฑิต ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ด้านห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อม การเรียนรู้ แนวคิดการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ งานวิจัยเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย

2. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการวิจัย คือ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ที่มีสถานภาพกำลังศึกษาทุกชั้นปี ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553-2556 จำนวน 6,119 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ที่มีสถานภาพกำลังศึกษา ชั้นปีที่ 1 – ชั้นปีที่ 4 ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553-2556 จำนวน 360 คน โดยใช้วิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) และการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จับสลาก มีขั้นตอน ดังนี้

1. สุ่มโดยแบ่งนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ที่มีสถานภาพกำลังศึกษาตามชั้นปี ได้แก่ ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ทั้งหมด 15 สาขาวิชา
2. สุ่มอย่างง่ายโดยจับสลากแต่ละชั้นปีตามสาขาวิชาที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้
 - ชั้นปีที่ 1 ได้แก่ สาขาวิชาการสอนสุศึกษาและพลศึกษา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา สาขาวิชาการสอนวิทยาศาสตร์ทั่วไป
 - ชั้นปีที่ 2 ได้แก่ สาขาวิชาการสอนคณิตศาสตร์ สาขาวิชาการสอนศิลปะ สาขาวิชาการสอนภาษาจีน สาขาวิชาการสอนคณิตศาสตร์
 - ชั้นปีที่ 3 ได้แก่ สาขาวิชาการสอนนาฏยสังคีต สาขาวิชาการสอนภาษาไทย สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา
 - ชั้นปีที่ 4 ได้แก่ สาขาวิชาการสอนภาษาญี่ปุ่น สาขาวิชาการสอนสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา
3. สุ่มอย่างง่ายโดยจับสลากจำนวนนิสิตแต่ละสาขาวิชาตามชั้นปี ซึ่งกำหนดแต่สาขาวิชาของแต่ละชั้นปีมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 25 คน
 - การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากการเทียบตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ที่ค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 360 คน

3. สร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เนื้อหาจากประเด็นที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อนำข้อมูล หลักการ และ ทฤษฎี ที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัย มาใช้สร้างแบบสอบถาม และประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์ แบ่งได้ดังนี้

1. แบบสอบถาม (questionnaire) แบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งเป็น 3 ตอน (รายละเอียดดังภาคผนวก ก.) ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้
 - ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตามตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ที่กำหนดตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 2-ข้อ 5 แสดงดังตารางที่ 2

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แยกเป็นรายด้าน

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ มีรายละเอียด ดังนี้

1. ศึกษาตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) การประเมินความพึงพอใจด้านห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ องค์ประกอบคุณภาพการศึกษาที่ 2 การผลิตบัณฑิต ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ด้านห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ แนวคิดการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ งานวิจัยเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ เพื่อกำหนดขอบข่ายข้อคำถามให้ครอบคลุมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

2. สร้างข้อคำถามเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้แล้วเสนอบริการที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบเนื้อหาและการใช้ภาษา จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of item objective congruence : IOC) โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาค่า IOC ดังนี้

3.1 ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5-1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้

3.2 ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

4. การตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of item objective congruence : IOC) ใช้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

กำหนดคะแนนเป็น	+1	มีความเห็นว่า	สอดคล้อง
กำหนดคะแนนเป็น	0	มีความเห็นว่า	ไม่แน่ใจ
กำหนดคะแนนเป็น	-1	มีความเห็นว่า	ไม่สอดคล้อง

จากนั้นนำมาแทนค่าในสูตรหาดัชนีความสอดคล้อง

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC หมายถึง	ดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum R$ หมายถึง	ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	N หมายถึง	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ได้ผลการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of item objective congruence : IOC) ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง .83-1.00 และมีบางข้อค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการกับผู้เชี่ยวชาญเพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง โดยผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

ข้อเสนอแนะผู้เชี่ยวชาญ	การปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม
1.คำถามบางข้อ ไม่สอดคล้องกับปัญหาวิจัย	1.ศึกษาประเด็นปัญหาวิจัยอย่างละเอียดแล้วนำมาปรับปรุงข้อคำถามให้สอดคล้องกับปัญหาวิจัย
2.เพิ่มตัวเลือกในบางข้อเพื่อให้ครอบคลุมองค์ประกอบการประเมินหลักสูตร	2.ทบทวนหลักการ ทฤษฎีและตรวจสอบข้อคำถามเพิ่มเติมและเพิ่มตัวเลือกให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ถาม
3.จัดเรียงลำดับเนื้อหาในการถามให้เหมาะสม	3.ตรวจสอบเนื้อหาใหม่และจัดลำดับเนื้อหาตามความสำคัญ ตามลำดับก่อน-หลัง
4.ควรเพิ่มคำตอบลักษณะปลายเปิดในแต่ละประเด็นที่ถาม	4.เพิ่มตัวเลือกคำตอบลักษณะปลายเปิดในทุกประเด็นที่ถาม

2. แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ตามความต้องการของผู้รับบริการ

ขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ตามความต้องการ มีรายละเอียด ดังนี้

1. ศึกษาตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) การให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ งานวิจัยเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ เพื่อกำหนดขอบข่ายการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างให้ครอบคลุมการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. สร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ตามความต้องการของผู้รับบริการ แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบเนื้อหา และการใช้ภาษา จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of item objective congruence : IOC) โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาค่า IOC ดังนี้

3.1 ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5-1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้

3.2 ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

4. การตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of item objective congruence : IOC) ใช้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

กำหนดคะแนนเป็น	+1	มีความเห็นว่า	สอดคล้อง
กำหนดคะแนนเป็น	0	มีความเห็นว่า	ไม่แน่ใจ
กำหนดคะแนนเป็น	-1	มีความเห็นว่า	ไม่สอดคล้อง

จากนั้นนำมาแทนค่าในสูตรหาดัชนีความสอดคล้อง

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC หมายถึง	ดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum R$ หมายถึง	ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	N หมายถึง	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ได้ผลการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of item objective congruence : IOC) ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง .70-1.00

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นแบบสอบถามและการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพกับกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการส่งและเก็บข้อมูลรวมถึงการเข้าสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

การเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณ (แบบสอบถาม)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- ประสานงานเพื่อดำเนินการ โดยประสานงานกับคณะศึกษาศาสตร์ในการออกหนังสือขอความร่วมมือเก็บข้อมูลไปยังคณาจารย์หรืออาจารย์ที่ปรึกษาของนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

- จัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ที่มีสถานภาพกำลังศึกษา ชั้นปีที่ 1 – ชั้นปีที่ 4 ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553-2556

- รวบรวมและติดตามแบบสอบถามที่ส่งไป

- ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับตอบ นำแบบสอบถามที่ตอบครบสมบูรณ์มาวิเคราะห์

การเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพ (สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- ประสานงานเพื่อดำเนินการ โดยประสานงานกับคณะศึกษาศาสตร์ในการออกหนังสือขอความร่วมมือเก็บข้อมูลไปยังคณาจารย์หรืออาจารย์ที่ปรึกษาของนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
- กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในที่นี้ คือ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ที่มีสถานภาพกำลังศึกษา ชั้นปีที่ 1 – ชั้นปีที่ 4 ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553-2556
- ส่งหนังสือขอความร่วมมือเก็บข้อมูลไปยังกลุ่มตัวอย่างเพื่อนัดหมายล่วงหน้า โดยการโทรศัพท์ประสานงานเพื่อกำหนดวัน เวลา สถานที่ในการสัมภาษณ์ ดังนี้
 - 1) ผู้วิจัยแนะนำตัวและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์
 - 2) ขอความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นและขออนุญาตบันทึกข้อมูล
 - 3) ดำเนินการสัมภาษณ์
 - 4) เมื่อสัมภาษณ์ครบทุกประเด็น กล่าวขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ดำเนินการ ดังนี้

- บันทึกรหัสข้อมูล โดยจำแนกตามประเภทของแบบสอบถามแต่ละชุด
- ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ในรูปแบบของมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ไม่แน่ใจ (อยู่ระหว่างมีความพึงพอใจมากหรือน้อย)

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

5.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดำเนินการ ดังนี้

-ถอดเทปแบบคำต่อคำ (Transcript) อ่านอย่างวิเคราะห์เพื่อสร้างมโนทัศน์ (Concept)

จากข้อมูลที่ได้

-จัดหมวดหมู่ของมโนทัศน์เพื่อสร้างสมมติฐานชั่วคราว

-ตรวจสอบความสอดคล้องกันของข้อมูลด้วยกระบวนการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation)

ดังนี้

1) การเก็บข้อมูลด้วยนักวิจัยหลายคน (Investigators Triangulation) โดยการเก็บข้อมูลครั้งนี้มีนักวิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยที่ผ่านการอบรมการสัมภาษณ์ และทุกคนลงปฏิบัติการเก็บในพื้นที่พร้อมกัน

2) การเก็บข้อมูลด้วยวิธีการที่แตกต่างกัน (Methodological Triangulation) โดยการเก็บข้อมูลครั้งนี้ใช้การสัมภาษณ์ และการสังเกตจากสถานที่จริง

3) การเก็บข้อมูลด้วยผู้ให้ข้อมูลที่หลากหลาย (Key informant Triangulation) การเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละหน่วยงาน/สถานประกอบการ รวมถึงการสังเกตจากสภาพจริง ความน่าเชื่อถือ และความหนักแน่นของข้อมูลมากยิ่งขึ้น

ระหว่างการการสัมภาษณ์ คณะผู้วิจัยจะบันทึกข้อมูลด้วยเครื่องบันทึกเสียงแบบดิจิทัล โดยขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลหลักก่อนบันทึกเสียงทุกครั้ง

-ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลว่ามีรายละเอียดครอบคลุมที่ต้องการศึกษา (Thick description) โดยใช้ความไวเชิงทฤษฎี (Theoretical sensitivity) เพื่อขมวดประเด็นคำถาม (Probe) และติดตามข้อมูลในแนวลึก ซึ่งช่วยให้ตีความสิ่งที่ศึกษาได้ถูกต้อง

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการ ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.1 การหาค่าร้อยละ

$$p = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน คือค่าร้อยละ

f แทน คือความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ

N แทน คือจำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่ม

n แทน จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

x แทน ค่าคะแนน

n แทน จำนวนคะแนนในแต่ละกลุ่ม

\sum แทน ผลรวม

2. สถิติที่ใช้เพื่อประเมินค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
หรือเนื้อหา

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด
อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาประกอบด้วย
วิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ มีรายละเอียด ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด
3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้
ข้อมูลพื้นฐานการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้จำแนก
ตามความถี่ ระยะเวลา และช่วงเวลาที่ให้บริการ แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 12 ข้อมูลพื้นฐานการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้
จำแนกตามความถี่ ระยะเวลา และช่วงเวลาที่ให้บริการ

ลำดับ	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1.	ความถี่ที่ท่านใช้บริการห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์		
	สัปดาห์ละ 1-2 วัน	174	55.24
	สัปดาห์ละ 3-4 วัน	20	6.35
	สัปดาห์ละ 5-6 วัน	0	0
	ทุกวัน	1	0.32
	อื่นๆ.....	120	38.09
	รวม	315	100.0

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ลำดับ	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
2.	ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์		
	น้อยกว่าครึ่งละ 30 นาที	81	25.71
	ครึ่งละ 1-2 ชั่วโมง	133	42.22
	ครึ่งละ 3-4 ชั่วโมง	35	11.11
	ครึ่งละ 5-6 ชั่วโมง	3	0.95
	ครึ่งละ 7-8 ชั่วโมง	0	0.00
	มากกว่าครึ่งละ 8 ชั่วโมง	4	1.27
	อื่นๆ.....	59	18.73
	รวม	315	100.0
3.	ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์บ่อยที่สุด		
	8.30 – 12.00 น.	3	0.95
	12.00 – 13.00 น.	93	29.52
	13.00 – 16.30 น.	139	44.12
	อื่นๆ.....	80	25.40
	รวม	315	100.0
4.	ความถี่ที่ท่านใช้บริการห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์		
	สัปดาห์ละ 1-2 วัน	163	51.74
	สัปดาห์ละ 3-4 วัน	32	10.15
	สัปดาห์ละ 5-6 วัน	9	2.85
	ทุกวัน	5	1.58
	อื่นๆ.....	106	33.65
	รวม	315	100.0

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ลำดับ	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
5.	ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์		
	น้อยกว่าครึ่งละ 30 นาที	94	29.84
	ครึ่งละ 1-2 ชั่วโมง	96	30.47
	ครึ่งละ 3-4 ชั่วโมง	47	14.92
	ครึ่งละ 5-6 ชั่วโมง	5	1.58
	ครึ่งละ 7-8 ชั่วโมง	2	0.63
	มากกว่าครึ่งละ 8 ชั่วโมง	0	0.00
	อื่นๆ.....	71	22.54
	รวม	315	100.0
6.	ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์บ่อยที่สุด		
	8.30 – 12.00 น.	48	15.24
	12.00 – 13.00 น.	63	20.00
	13.00 – 16.30 น.	120	38.10
	อื่นๆ.....	84	26.66
	รวม	315	100.0
7.	ความถี่ที่ท่านใช้บริการสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ทางคณะศึกษาศาสตร์จัดไว้ให้		
	สัปดาห์ละ 1-2 วัน	157	49.84
	สัปดาห์ละ 3-4 วัน	69	21.90
	สัปดาห์ละ 5-6 วัน	17	5.40
	ทุกวัน	19	6.03
	อื่นๆ.....	53	16.82
	รวม	315	100.0

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ลำดับ	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
8.	ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ทางคณะศึกษาศาสตร์จัดไว้ให้		
	น้อยกว่าครึ่งละ 30 นาที	90	28.57
	ครึ่งละ 1-2 ชั่วโมง	138	43.81
	ครึ่งละ 3-4 ชั่วโมง	39	12.38
	ครึ่งละ 5-6 ชั่วโมง	2	0.63
	ครึ่งละ 7-8 ชั่วโมง	2	0.63
	มากกว่าครึ่งละ 8 ชั่วโมง	2	0.63
	อื่นๆ.....	42	13.33
	รวม	315	100.0
9.	ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ทางคณะศึกษาศาสตร์จัดไว้ให้บ่อยที่สุด		
	8.30 – 12.00 น.	23	7.30
	12.00 – 13.00 น.	91	28.88
	13.00 – 16.30 น.	138	43.81
	อื่นๆ.....	63	20.00
	รวม	315	100.0

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้จำแนกตามความถี่ ระยะเวลา และช่วงเวลาที่ใช้บริการฯ พบว่า ความถี่การให้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 1-2 วัน มากที่สุด จำนวน 174 คน (ร้อยละ 55.24) รองลงมาคือ อื่นๆ (ส่วนใหญ่ตอบว่าไม่เคยใช้เลย) จำนวน 120 คน (ร้อยละ 38.09) และสัปดาห์ละ 3-4 วัน จำนวน 20 คน (ร้อยละ 6.35) ตามลำดับ

ระยะเวลาที่ใช้บริการห้องสมุดแต่ละครั้ง 1-2 ชั่วโมงมากที่สุด จำนวน 133 คน (ร้อยละ 42.22) รองลงมาใช้น้อยกว่าครึ่งละ 30 นาที จำนวน 81 คน (ร้อยละ 25.71) และอื่นๆ (ส่วนใหญ่ตอบว่าไม่ค่อยแน่นอนบางครั้งนาน บางครั้งไม่นาน) จำนวน 59 คน (ร้อยละ 18.73) ตามลำดับ

ช่วงเวลาการให้บริการห้องสมุดช่วง 13.00-16.30 น. มากที่สุด จำนวน 139 คน (ร้อยละ 44.12) รองลงมาช่วงเวลา 12.00-13.00 น. จำนวน 93 คน (ร้อยละ 29.52) และ อื่นๆ (ส่วนใหญ่ตอบว่าไม่ค่อยแน่นอน) จำนวน 80 คน (ร้อยละ 25.40) ตามลำดับ

ความถี่การใช้บริการห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษาสัปดาห์ละ 1-2 วัน มากที่สุด จำนวน 163 คน (ร้อยละ 51.74) รองลงมาคือ อื่นๆ (ส่วนใหญ่ตอบว่าไม่เคยใช้เลย) จำนวน 106 คน (ร้อยละ 33.65) และสัปดาห์ละ 3-4 วัน จำนวน 32 คน (ร้อยละ 10.15) ตามลำดับ

ระยะเวลาที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษาแต่ละครั้ง 1-2 ชั่วโมงมากที่สุด จำนวน 96 คน (ร้อยละ 30.47) รองลงมาใช้น้อยกว่าครึ่งละ 30 นาที จำนวน 94 คน (ร้อยละ 29.84) และอื่นๆ (ส่วนใหญ่ตอบว่าไม่ค่อยแน่นอน) จำนวน 71 คน (ร้อยละ 22.54) ตามลำดับ

ช่วงเวลาการใช้บริการห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษาช่วง 13.00-16.30 น. มากที่สุด จำนวน 120 คน (ร้อยละ 38.10) รองลงมาช่วงเวลาอื่นๆ (ส่วนใหญ่ตอบไม่แน่นอนแล้วแต่ว่างและเรียนในแต่ละวัน) จำนวน 84 คน (ร้อยละ 26.66) และ ช่วง 12.00-13.00 น. จำนวน 63 คน (ร้อยละ 20.00) ตามลำดับ

ความถี่การใช้บริการสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ทางคณะศึกษาศาสตร์จัดไว้ให้สัปดาห์ละ 1-2 วัน มากที่สุด จำนวน 157 คน (ร้อยละ 49.84) รองลงมาคือสัปดาห์ละ 3-4 วัน จำนวน 69 คน (ร้อยละ 21.90) และอื่นๆ (ส่วนใหญ่ตอบว่าไม่ค่อยได้ใช้) จำนวน 53 คน (ร้อยละ 16.82) ตามลำดับ

ระยะเวลาที่ใช้บริการสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ทางคณะศึกษาศาสตร์จัดไว้ให้แต่ละครั้ง 1-2 ชั่วโมงมากที่สุด จำนวน 138 คน (ร้อยละ 43.81) รองลงมาใช้น้อยกว่าครึ่งละ 30 นาที จำนวน 90 คน (ร้อยละ 28.57) และอื่นๆ (ส่วนใหญ่ตอบว่าไม่ค่อยแน่นอน) จำนวน 42 คน (ร้อยละ 13.33) ตามลำดับ

ช่วงเวลาการใช้บริการสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ทางคณะศึกษาศาสตร์จัดไว้ให้ช่วง 13.00-16.30 น. มากที่สุด จำนวน 138 คน (ร้อยละ 43.81) รองลงมาช่วงเวลา 12.00-13.00 น. จำนวน 91 คน (ร้อยละ 28.88) และช่วงเวลาอื่นๆ (ส่วนใหญ่ตอบไม่แน่นอนแล้วแต่ว่าง) จำนวน 63 คน (ร้อยละ 20.00) ตามลำดับ

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

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตามตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ที่กำหนดตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 2-ข้อ 5

รายการประเมิน	\bar{X}	SD	ความหมาย	อันดับ
1. มีบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และมีการฝึกอบรมการใช้งานแก่นักศึกษาทุกปีการศึกษา	4.21	0.63	ระดับมาก	3
2. มีบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	3.48	0.67	ไม่แน่ใจ	2
3. มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ เช่น งานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริการอนามัยและการรักษาพยาบาล การจัดการหรือจัดบริการด้านอาหาร และสนามกีฬา	3.30	0.84	ไม่แน่ใจ	1
4. มีระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ เช่น เรื่องประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่าง ๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	4.18	0.60	ระดับมาก	4
รวมผลตามตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ที่กำหนดตามเกณฑ์มาตรฐาน ข้อ 2-ข้อ 5	3.79	0.38	ระดับมาก	

จากตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์ การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตามตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ที่ กำหนดตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 2-ข้อ 5 พบว่า ผลรวมทุกข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ($\bar{X} = 3.79$) หมายความว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อม การเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ทุกข้ออยู่ใน “ระดับมาก” เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และมีการฝึกอบรมการใช้งานแก่นักศึกษาทุกปีการศึกษาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) และมีระบบ สาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณ โดยรอบ เช่น เรื่องประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่าง ๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) ส่วนความพึงพอใจของนิสิตต่อ การบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.48$) และการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ เช่น งานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ การบริการอนามัยและการรักษาพยาบาล การจัดการหรือจัดบริการด้านอาหาร และ สนามกีฬาอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.30$)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและ
สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แยกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและ
สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แยกเป็นรายด้าน

รายการประเมิน	\bar{X}	SD	ความหมาย	อันดับ
การบริการด้านห้องสมุด				
1.ปริมาณของหนังสือ วชิยานิพนธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ อื่นๆ(เอกสารประกอบการเรียนการสอน คู่มือครู แผนการสอน ฯลฯ) รวมถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ มีเพียงพอต่อการบริการ	4.08	0.58	ระดับมาก	1
2.ความทันสมัยของหนังสือ วชิยานิพนธ์ วารสาร สื่อ สิ่งพิมพ์อื่นๆ (เอกสารประกอบการเรียนการสอน คู่มือครู แผนการสอน ฯลฯ) รวมถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	3.44	0.42	ไม่แน่ใจ	8
3.ความรวดเร็วในการนำหนังสือ วชิยานิพนธ์ วารสาร สื่อ สิ่งพิมพ์อื่นๆ(เอกสารประกอบการเรียนการสอน คู่มือครู แผนการสอน ฯลฯ) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ รวมถึง ทรัพยากรสารสนเทศต่างๆออกให้บริการ	3.42	0.77	ไม่แน่ใจ	9
4.การจัดเรียงหนังสือ วชิยานิพนธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ อื่นๆ(เอกสารประกอบการเรียนการสอน คู่มือครู แผนการสอน ฯลฯ) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ รวมถึง ทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ จัดหมวดหมู่ได้อย่างเหมาะสม เป็นระเบียบ	3.96	0.57	ระดับมาก	2
5.ความสะดวก รวดเร็ว และความพร้อมของการบริการ ยืม-คืน ด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	3.78	0.90	ระดับมาก	5
6.ความสะดวก รวดเร็ว และความพร้อมของบริการสมัคร/ ต่ออายุสมาชิกห้องสมุด/บริการตอบคำถามและช่วยการ ค้นคว้า	3.66	0.84	ระดับมาก	6

ตารางที่ 14 (ต่อ)

รายการประเมิน	\bar{X}	SD	ความหมาย	อันดับ
7.ความสะดวก ครบถ้วน เป็นปัจจุบันของระบบฐานข้อมูล หนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ(เอกสารประกอบการเรียนการสอน คู่มือครู แผนการสอน ฯลฯ) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ รวมถึงทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ	3.59	0.81	ระดับมาก	7
8.ความสะดวก รวดเร็ว และความพร้อมของบริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์	3.89	0.60	ระดับมาก	3
9.ปริมาณ และการจัดวางตำแหน่งของโต๊ะ-เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านหนังสือ และตู้ล็อกเกอร์สำหรับเก็บทรัพย์สินที่มีค่ามีความเหมาะสม เพียงพอ	3.96	0.50	ระดับมาก	2
10.ความทั่วถึง เหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด เช่น การแจ้งบริการ/ข่าวสารใหม่ ๆ/การจัดทำแผ่นพับ/เว็บไซต์/ป้ายประกาศ ฯลฯ	3.88	0.60	ระดับมาก	4
รวมการบริการด้านห้องสมุด	3.77	0.45	ระดับมาก	
การบริการด้านอุปกรณ์การศึกษา				
11.การจัดหาห้องเรียนและห้องปฏิบัติการมีปริมาณที่เพียงพอ เหมาะสมกับจำนวนนิสิต	3.21	0.93	ไม่แน่ใจ	6
12.การจัดหาสื่ออุปกรณ์การเรียนในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ โปรเจคเตอร์ วิทยุ ไลเซอร์ อินเทอร์เน็ต อุปกรณ์สำหรับทดลอง ฯลฯ มีปริมาณที่เพียงพอ พร้อมใช้งาน	3.63	0.67	ระดับมาก	3
13.จำนวน และความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ (โปรแกรม ประสิทธิภาพ) สำหรับฝึกปฏิบัติมีปริมาณที่เพียงพอ เหมาะสมกับจำนวนนิสิต	3.48	0.58	ไม่แน่ใจ	5
14.ความทันสมัย และประสิทธิภาพของอุปกรณ์การศึกษา ได้แก่ สื่อวัสดุ สื่อเสียง สื่อฉาย อุปกรณ์สำหรับทดลองคอมพิวเตอร์ ฯลฯ	3.58	0.68	ระดับมาก	4

ตารางที่ 14 (ต่อ)

รายการประเมิน	\bar{X}	SD	ความหมาย	อันดับ
15.เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ/รับผิดชอบงานบริการอุปกรณ์การศึกษาให้คำปรึกษา และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน มีความความสุภาพ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	3.88	0.62	ระดับมาก	2
16.ความเสถียรและความเพียงพอของระบบ WiFi และจุดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สายภายในคณะ	2.37	0.68	ระดับน้อย	8
17. อินเทอร์เน็ตมีความเร็ว และสามารถเชื่อมต่อได้อย่างสะดวก ใช้ได้ทั่วถึงภายในคณะ	2.47	0.75	ระดับน้อย	7
18.ความสะดวกรวดเร็วของการบริการด้านงานทะเบียน นิสิตผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในคณะ	3.92	0.45	ระดับมาก	1
รวมการบริการด้านอุปกรณ์การศึกษา	3.32	0.43	ไม่แน่ใจ	
การบริการด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้				
19.สภาพห้องเรียนภายในคณะโดยรวมเอื้อต่อการจัดการเรียนการสอน เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบ แสงสว่าง เสียงรบกวนจากภายนอก อากาศในห้องเรียน การจัดโต๊ะ-เก้าอี้ ความสะดวกในการใช้สื่อ-อุปกรณ์ในห้องเรียน(ระบบเสียง-ระบบภาพในห้องเรียน)	3.70	0.62	ระดับมาก	4
20.การจัดการมุมจัดกิจกรรมในห้องเรียน และการจัดสถานที่ให้ทำกิจกรรมกลุ่มเฉพาะของสาขาวิชา เช่น ห้องตัดต่อเสียง-วิดีโอ ห้องถ่ายภาพ ห้องประชุม ห้องค้นคว้า-ทำงานนอกเวลา	3.22	0.96	ไม่แน่ใจ	8
21. การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ของคณะ เช่น อาจารย์และบุคลากรของคณะ หน่วยงานของคณะ ข่าวสารการลงทะเบียน/การสอน/อบรม/สัมมนา ป้ายนิเทศ แสดงกิจกรรมของนิสิตแต่ละสาขาวิชาภายในคณะ ฯลฯ	3.74	0.62	ระดับมาก	3

ตารางที่ 14 (ต่อ)

รายการประเมิน	\bar{X}	SD	ความหมาย	อันดับ
22.ส่งเสริมให้นิสิตในคณะมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย คณาจารย์ในคณะให้ คำชี้แนะ ช่วยเหลือเป็นอย่างดี	3.78	0.59	ระดับมาก	2
23.คณาจารย์ในคณะมีการสร้างบรรยากาศและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้เอื้อต่อการเรียนรู้ คอยให้คำปรึกษา เสนอแนะเวลาทำกิจกรรมในชั้นเรียน/นอกชั้นเรียน และ คอยเอาใจใส่การเรียนของนิสิต มีความเป็นกันเองกับนิสิต	4.15	0.62	ระดับมาก	1
24.ได้รับความร่วมมือจากภายนอกมหาวิทยาลัยเมื่อต้องทำ กิจกรรมตามที่คณาจารย์ในคณะมอบหมาย	3.38	0.70	ไม่แน่ใจ	7
25.ความเพียงพอของระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา ห้องน้ำ อุปกรณ์ดับเพลิง	3.61	0.64	ระดับมาก	5
26.การบริหารจัดการระบบรักษาความปลอดภัยมีตลอด 24 ชั่วโมง ครอบคลุมทั่วบริเวณคณะ อำนวยความสะดวกได้ ทั่วถึงทั้งคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากรอื่นๆ และนิสิต	3.74	0.66	ระดับมาก	3
27.ความเหมาะสมของระบบการจัดการขยะและของเสีย ภายในคณะ	3.59	0.59	ระดับมาก	6
28. ความเพียงพอของการบริการอนามัย ตรวจสอบภาพ การรักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์การรักษาเบื้องต้น เพื่อ บริการภายในคณะ	2.48	0.60	ระดับน้อย	11
29. การบริหารจัดการจุดจำหน่ายอาหารมีความสะอาด ถูกหลักอนามัย สะดวก มีบริเวณเพียงพอต่อการให้ บริการนิสิต	2.81	0.83	ไม่แน่ใจ	10
30.การจัดหาและบริการสถานที่ออกกำลังกาย สนามกีฬา และที่นั่งพักบริเวณคณะ	3.08	1.03	ไม่แน่ใจ	9
รวมการบริการด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้	3.44	0.93	ไม่แน่ใจ	
รวมผลทุกด้าน	3.52	0.37	ระดับมาก	

จากตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แยกเป็นรายด้าน พบว่า ผลรวมทุกด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ($\bar{X} = 3.52$) หมายความว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา รวมทุกด้านอยู่ใน “ระดับมาก” เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า การบริการด้านห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ($\bar{X} = 3.77$) หมายความว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาอยู่ใน “ระดับมาก” การบริการด้านอุปกรณ์การศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ($\bar{X} = 3.32$) หมายความว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาอยู่ใน “ระดับไม่แน่ใจ” และการบริการด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ($\bar{X} = 3.44$) หมายความว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาอยู่ใน “ระดับไม่แน่ใจ”

ข้อเสนอแนะอื่นๆ สรุปได้ดังนี้ ควรจัดหาห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตให้เพียงพอมากขึ้น โดยเฉพาะระบบ WiFi ควรติดตั้งให้ทั่วถึงและให้อินเทอร์เน็ตมีความเร็วมากกว่านี้เพราะที่ใช้อยู่ช้ามากๆ และที่ขาดไม่ได้ที่ต้องปรับปรุง คือ โรงอาหารเพราะมีสถานที่คับแคบไม่เพียงพอต่อจำนวนนิสิต และให้ปริมาณอาหารน้อยเมื่อเทียบกับราคา

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในการให้ข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ข้อเสนอแนะการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้แยกตามตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ที่กำหนดตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 2-ข้อ 5 สรุปได้ ดังนี้

1. การบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการฝึกอบรมการใช้งานแก่นักศึกษาทุกปีการศึกษา นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่าการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ของคณะฯ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ยังไม่ค่อยสมบูรณ์เท่าที่ควร และเอกสารตำรา งานวิจัยรวมถึงสื่ออื่นๆ ยังมีน้อยและค่อนข้างเก่า อยากให้พัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เหมือนกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สามารถใช้ทรัพยากรต่างๆ ได้อย่างสะดวกเพราะสามารถตรวจสอบฐานข้อมูลเอกสาร หนังสือ งานวิจัย และสื่อต่างๆ ผ่านระบบเครือข่ายฯ ได้โดยง่าย

ส่วนการฝึกอบรมการใช้งานควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงเพราะไม่ค่อยทราบว่าอบรมวันไหนบ้าง อาจจัดอบรมเดือนละครั้งก็ได้ หรือไม่ก็ทำเป็นสื่ออบรมหลายๆ รูปแบบ เช่น อบรมผ่านเครือข่าย หรือวีดิทัศน์อบรมการใช้ ฯลฯ

2. การบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษานิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตยังมีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ เช่น เก้าอี้ในห้องเรียน อุปกรณ์การเรียนส่วนใหญ่ก็เสียและเก่ามาก โดยเฉพาะจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีไม่ทั่วถึงส่วนใหญ่จะใช้ WIFI ไม่ได้และช้ามาก ควรมีการจัดการห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ เก้าอี้ให้เพียงพอ และคอยตรวจเช็ควัสดุ อุปกรณ์ในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ทำคู่มือการใช้งานวัสดุ อุปกรณ์ในห้องเรียนให้ชัดเจน แข็งแรง

3. การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า งานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สามารถใช้ได้อย่างสะดวก การบริการอนามัยและการรักษาพยาบาลยังมีไม่ทั่วถึงอยากให้ทางคณะจัดห้องบริการอนามัยและการรักษาพยาบาลเบื้องต้นขึ้นภายในคณะจะได้สะดวกขึ้นเพราะถ้าไปที่โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยคนเยอะ แออัด รอนานมาก ในส่วนของบริการด้านโรงอาหารยังมีความคับแคบอยู่มาก อาหารมีน้อยไม่หลากหลาย แพงด้วย ควรมีการขยายโรงอาหารให้เพียงพอกับจำนวนนิสิต และปรับปรุงรสชาติ ปริมาณอาหารให้เหมาะสม พื้นที่จอดรถสำหรับนิสิตมีน้อยมากควรขยายให้เพียงพอ ห้องน้ำควรทำความสะอาดให้ดีขึ้นกว่านี้เพราะคนใช้เยอะสกปรกเร็วและซอมน้ำก็ออกมาให้สามารถใช้ได้อย่างสมบูรณ์เพราะส่วนใหญ่เสีย

4. ระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า ทั้งระบบประปา ระบบไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่าง ๆ มีความเหมาะสม ยกเว้นระบบไฟฟ้าควรมีการปรับปรุงเพราะไฟฟ้าดกและดับบ่อยมาก

2.2 ข้อเสนอแนะการให้บริการแยกเป็นรายด้าน คือ ด้านห้องสมุด ด้านอุปกรณ์การศึกษา และด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

1. การบริการด้านห้องสมุด นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว บริการเป็นกันเอง และช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา เช่น แนะนำการค้น การค้นหาหนังสือที่ชั้นกรณิหาไม่เจอ อธิบายวิธี มีการนำหนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ มาบริการอย่างรวดเร็ว และอยากให้หนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ มีความทันสมัยมากกว่านี้เพราะส่วนใหญ่มันเก่า

2. การบริการด้านอุปกรณ์การศึกษา นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า ทั้งวัสดุการสอน สื่อเสียง สื่อฉาย คอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการยังมีไม่เพียงพอ และเก่า ชำรุดใช้งานได้ไม่สมบูรณ์ ควรจัดหาให้เพียงพอและ ให้เจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบอุปกรณ์การศึกษามาเสมอให้พร้อมใช้งาน และพัฒนาระบบ WIFI ให้ใช้งาน ได้อย่างทั่วถึงทุกห้องเรียน

3. การบริการด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า สภาพห้องเรียน สถานที่ทำ กิจกรรมต่างๆ มีความสะอาด เป็นระเบียบ จัดโต๊ะ-เก้าอี้ สื่อ-อุปกรณ์ในห้องเรียน ได้เหมาะสม คณาจารย์มีความเมตตาเป็นกันเองกับนิสิตคอยให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด สร้างบรรยากาศและอำนวยความสะดวกให้เอื้อต่อการเรียนรู้ เพื่อร่วมชั้นเรียนมีน้ำใจ ทางคณะมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ของคณะอย่างต่อเนื่อง และคอยส่งเสริมให้นิสิตในคณะมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมทั้งภายในและ ภายนอกมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะการศึกษาดูงานและทำกิจกรรมภายนอกมหาวิทยาลัยถือเป็นกิจกรรมที่ดีและอยากให้คณะจัดบ่อยๆ นิสิตได้ประสบการณ์ตรง

ตัวอย่าง ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

“เจ้าหน้าที่ที่บริการคินะ พุดคุยเป็นกันเอง แต่หนังสือมีไม่เยอะเหมือนห้องสมุดมหาวิทยาลัย และหนังสือค่อนข้างเก่า” (สัมภาษณ์นิสิตเอกการสอนศิลปะ)

“หนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ มันเก่าไปนะ แต่เจ้าหน้าที่เขาก็ให้คำแนะนำ เข้าใจดีและคอยช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา การค้นผ่านระบบเครือข่ายฯ ยังไม่ดีเท่าของมหาวิทยาลัย” (สัมภาษณ์นิสิตเอกการสอนศิลปะ)

“ห้องเรียนน้อยแออัด เก้าอี้ก็ต้องไปหาเอง เครื่องคอมฯ ในห้องปฏิบัติการก็ใช้ไม่ค่อยได้ เน็ตก็ใช้ในห้องเรียนไม่ได้ ถ้าวันไหนใช้ได้แต่ก็ช้ามาก” (สัมภาษณ์นิสิตเอกเทคโนโลยีการศึกษา)

“วัสดุ อุปกรณ์ส่วนใหญ่เสีย เก้าอี้ในห้องเรียนไม่พอต้องไปหาเอง WIFI ก็ใช้งานไม่ค่อยได้ อุปกรณ์การศึกษาก็ไม่พอ ไปยืมที่ไรก็ไม่ค่อยได้มีคนยืมไปก่อนทุกที” (สัมภาษณ์นิสิตเอกเทคโนโลยีการศึกษา)

“งานทะเบียนเขาก็บริการสะดวกคินะ อยู่ที่ไหนก็ลงได้” (สัมภาษณ์นิสิตเอกการสอนภาษาจีน)

“การบริการอนามัยและการรักษาพยาบาลยังมีไม่ทั่วถึงอยากให้ทางคณะจัดห้องบริการอนามัย และการรักษาพยาบาลเบื้องต้นขึ้นภายในคณะจะได้สะดวกขึ้นเพราะถ้าไปที่โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย คนเยอะ แออัด รอนานมาก” (สัมภาษณ์นิสิตเอกการสอนภาษาจีน)

“โรงอาหารเล็ก คับแคบ อาหารมีไม่ก็อย่างเอง ควรมีการขยายโรงอาหารให้เพียงพอกับจำนวนนิสิต และปรับปรุงรสชาติ ปริมาณอาหารให้เหมาะสมกับเงินที่จ่ายก็น่าจะดี” (สัมภาษณ์นิสิตเอกการสอนภาษาจีน)

“ขยะ และขยวมเขาก็ดูแลดีนะ น้ำก็ไหลปกติ แต่ห้องน้ำเหม็นไปหน่อย ทำความสะอาดบ่อยๆ ก็ดีคน ไข่เยอะ” (สัมภาษณ์นิสิตเอกการสอนสุศึกษาและพลศึกษา)

“ไฟตกบ่อย ดับบ่อย แต่เห็นมีขยวมประจำตลอดก็ดีนะปลอดภัยดี ถ้ามีที่ออกกำลังกายและลานกิจกรรมในคณะก็น่าจะดีนะ” (สัมภาษณ์นิสิตเอกการสอนสุศึกษาและพลศึกษา)

“ห้องพยาบาลอยู่ไหน มีด้วยหรอ ถ้ามีก็น่าจะสะดวกขึ้น ไปแต่โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยคนเยอะ รอนาน และลานจัดกิจกรรมในคณะค่อนข้างคับแคบ ที่สำคัญที่จ้อดรหหายากมาก” (สัมภาษณ์นิสิตเอกการสอนคณิตศาสตร์)

“ระบบการลงทะเบียนก็สะดวกดี แต่อินเตอร์ล่มบ่อยไปหน่อย แก้อี้ในห้องเรียนก็ไม่ค่อยพอ หนังสือในห้องสมุดคณะน้อยไปหน่อย (สัมภาษณ์นิสิตเอกการสอนคณิตศาสตร์)

“ระบบประปา ระบบไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะก็ดีนะ ถ้าเพิ่มที่ทิ้งขยะในแต่ละชั้นก็คงจะดี ห้องน้ำค่อนข้างสกปรก น้ำก็ไม่ค่อยไหล แต่พวกอุปกรณ์ในห้องเรียนส่วนใหญ่ก็พร้อมนะ แต่เครื่องฉายโปรเจคเตอร์สีเพี้ยนเยอะให้เจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบบ่อยก็ดี” (สัมภาษณ์นิสิตเอกการสอนคณิตศาสตร์)

“ห้องเรียนสกปรก แก้อี้มีไม่พอนั่ง อยากได้ห้องปฏิบัติการทางภาษา โรงอาหารขยมน้อยมาก ปรับได้ก็ดีนะ” (สัมภาษณ์นิสิตเอกการสอนภาษาอังกฤษ)

“อุปกรณ์การศึกษาในห้องเรียนก็มีพร้อมนะ แต่เน็ตจะช้ามากๆ ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด และอยากได้ WIFI ที่ทั่วถึงที่มีอยู่หาไม่เจอ ต่อไม่ค่อยติด” (สัมภาษณ์นิสิตเอกการสอนภาษาอังกฤษ)

“ห้องปฏิบัติการไม่เพียงพอ สื่อตามห้องเรียนก็ชำรุดบ่อย ยิ่งถ้าเป็นอินเทอร์เน็ตช้ามาก WIFI ก็ใช้ไม่ได้ไม่ทั่วถึง” (สัมภาษณ์นิสิตเอกการสอนปฐมวัย)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด
อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีขั้นตอน
ในการดำเนินการและสรุปผลการวิจัย มีรายละเอียด ดังนี้

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา
และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อม
การเรียนรู้ตามความต้องการของนิสิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ได้แก่ การประกันคุณภาพการศึกษา
ภายในตามตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)
องค์ประกอบคุณภาพการศึกษาที่ 2 การผลิตบัณฑิต ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ด้านห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา
และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ แนวคิดการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์
การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ งานวิจัยเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา
และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อนำมาใช้ในการ
สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย
2. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากรในการวิจัย คือ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ที่มีสถานภาพกำลังศึกษาทุกชั้นปี
ตั้งแต่ ปีการศึกษา 2553-2556 จำนวน 6,119 คน
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ที่มีสถานภาพกำลังศึกษา
ชั้นปีที่ 1 – ชั้นปีที่ 4 ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553-2556 จำนวน 360 คน โดยใช้วิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน
(Multistage Random Sampling) และการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จับสลาก

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากการเทียบตารางของเครซีและมอร์แกน(Krejcie and Morgan) ที่ค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานการใช้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

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

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แยกเป็นรายด้าน

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ตามความต้องการของนิสิต

4. สร้างและพัฒนาเครื่องมือรวบรวมข้อมูล ดำเนินการ ดังนี้

4.1 ศึกษาตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) การประเมินความพึงพอใจด้านห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ เพื่อกำหนดขอบข่ายข้อคำถามและสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในตามตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) องค์ประกอบคุณภาพการศึกษาที่ 2 การผลิตบัณฑิต ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ด้านห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ แนวคิดการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ งานวิจัยเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

4.2 นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบเนื้อหา และการใช้ภาษา แล้วนำข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามให้ถูกต้อง ชัดเจน

4.3 นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of item objective congruence : IOC) โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาค่า IOC และนำผลการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยประสานงานกับคณะศึกษาศาสตร์ในการออกหนังสือขอความร่วมมือเก็บข้อมูล ไปยังคณาจารย์หรืออาจารย์ที่ปรึกษาของนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการส่งและเก็บข้อมูลรวมถึงการเข้าสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ(จากแบบสอบถาม) โดยบันทึก รหัสข้อมูล โดยจำแนกตามประเภทของแบบสอบถามแต่ละชุด และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนเชิงคุณภาพ (จากแบบสัมภาษณ์) โดยการถอดเทปแบบคำต่อคำ (Transcript) อ่านอย่างวิเคราะห์เพื่อสร้างมโนทัศน์ (Concept) จากข้อมูลที่ได้ แล้วจัดหมวดหมู่ของมโนทัศน์เพื่อสร้างสมมติฐานชั่วคราว และตรวจสอบความ สอดคล้องกันของข้อมูลด้วยกระบวนการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation)

6. จัดทำข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและ สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ตามความต้องการของนิสิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและ สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตามตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ที่กำหนด ตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 2-ข้อ 5 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$)

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

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

1.4 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาอยู่ในระดับ ไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.32$)

1.5 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ อยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.44$)

2. ผลแบบสัมภาษณ์การให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการ เรียนรู้ตามความต้องการของผู้รับบริการ มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและ สภาพแวดล้อมการเรียนรู้แยกตามตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ที่กำหนดตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 2-ข้อ 5 สรุปได้ ดังนี้

2.1.1 การบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการฝึกอบรมการใช้งานแก่นักศึกษาทุกปีการศึกษา นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า การบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ของคณะฯ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ยังไม่ค่อยสมบูรณ์เท่าที่ควร และเอกสารตำรา งานวิจัยรวมถึงสื่ออื่นๆ ยังมีน้อยและค่อนข้างเก่า อยากให้พัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เหมือนกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สามารถใช้ทรัพยากรต่างๆ ได้อย่างสะดวกเพราะสามารถตรวจสอบฐานข้อมูลเอกสาร หนังสือ งานวิจัย และสื่อต่างๆ ผ่านระบบเครือข่ายฯ ได้โดยง่าย ส่วนการฝึกอบรมการใช้งานควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงเพราะไม่ค่อยทราบว่าอบรมวันไหนบ้าง อาจจัดอบรมเดือนละครั้งก็ได้ หรือไม่ก็ทำเป็นสื่ออบรมหลายๆ รูปแบบ เช่น อบรมผ่านเครือข่าย หรือวีดิทัศน์ อบรมการใช้ ฯลฯ

2.1.2 การบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตยังมีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ เช่น เก้าอี้ในห้องเรียน อุปกรณ์การเรียนส่วนใหญ่ก็เสียและเก่ามาก โดยเฉพาะจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีไม่ทั่วถึงส่วนใหญ่จะใช้ WIFI ไม่ได้และช้ามาก ควรมีการจัดการห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ เก้าอี้ให้เพียงพอ และคอยตรวจเช็ควัสดุ อุปกรณ์ในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ทำคู่มือการใช้งานวัสดุ อุปกรณ์ในห้องเรียนให้ชัดเจน แข็งแรง

2.1.3 การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า งานทะเบียนนักศึกษา ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สามารถใช้ได้อย่างสะดวก การบริการอนามัย และการรักษาพยาบาลยังมีไม่ทั่วถึงอยากให้มีทางคณะจัดห้องบริการอนามัยและการรักษาพยาบาลเบื้องต้นขึ้นภายในคณะจะได้สะดวกขึ้นเพราะถ้าไปที่โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยคนเยอะ แอด รอนานมาก ในส่วนของบริการด้านโรงอาหารยังมีความคับแคบอยู่มาก อาหารมีน้อยไม่หลากหลาย แพงด้วย ควรมีการขยายโรงอาหารให้เพียงพอกับจำนวนนิสิต และปรับปรุงรสชาติ ปริมาณอาหารให้เหมาะสม พื้นที่จอดรถสำหรับนิสิตมีน้อยมากควรขยายให้เพียงพอ ห้องน้ำควรทำความสะอาดให้ถี่ขึ้นกว่านี้เพราะคนใช้เยอะสกปรกเร็วและซ่อมก็ถ่วงน้ำให้สามารถใช้ได้อย่างสมบูรณ์เพราะส่วนใหญ่เสีย

2.1.4 ระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า ทั้งระบบประปา ระบบไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่างๆ มีความเหมาะสม ยกเว้นระบบไฟฟ้าควรมีการปรับปรุงเพราะไฟฟ้ตกและดับบ่อยมาก ควรมีการเพิ่มจุดทิ้งขยะในแต่ละชั้นของตึกให้ทั่วถึง

2.2 ข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการแยกเป็นรายด้าน คือ ด้านห้องสมุด ด้านอุปกรณ์การศึกษา และด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

2.2.1 การบริการด้านห้องสมุด นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว บริการเป็นกันเองและช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา เช่น แนะนำการค้น การค้นหาหนังสือที่ชั้นกรณีหาไม่เจอ อรรถาจารย์ดี มีการนำหนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ มาบริการอย่างรวดเร็ว และอยากให้หนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ มีความทันสมัยมากกว่านี้เพราะส่วนใหญ่มีเก่า

2.2.2 การบริการด้านอุปกรณ์การศึกษา นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า ทั้งวัสดุการสอน สื่อเสียง สื่อฉาย คอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการยังมีไม่เพียงพอ และเก่า ชำรุดใช้งานได้ไม่สมบูรณ์ ควรจัดทำให้เพียงพอและให้เจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบอุปกรณ์การศึกษามาเสมอให้พร้อมใช้งาน และพัฒนาระบบ WIFI ให้ใช้งานได้อย่างทั่วถึงทุกห้องเรียน

2.2.3 การบริการด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า สภาพห้องเรียน สถานที่ทำกิจกรรมต่างๆ มีความสะอาด เป็นระเบียบ จัดโต๊ะ-เก้าอี้ สื่อ-อุปกรณ์ในห้องเรียนได้เหมาะสม คณาจารย์มีความเมตตาเป็นกันเองกับนิสิตคอยให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด สร้างบรรยากาศและอำนวยความสะดวกให้เอื้อต่อการเรียนรู้ เพื่อร่วมชั้นเรียนมีน้ำใจ ทางคณะมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ของคณะอย่างต่อเนื่อง และคอยส่งเสริมให้นิสิตในคณะมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะการศึกษาดูงานและทำกิจกรรมภายนอกมหาวิทยาลัยถือเป็นกิจกรรมที่ดีและอยากให้คณะจัดบ่อยๆ นิสิตได้ประสบการณ์ตรง

อภิปรายผล

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 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-ข้อ 5 และแยกเป็นรายด้านตามความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ พบว่า ข้อ 3 คือ มีบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุด

เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.48$) และ ข้อ 4. คือ มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ เช่นงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริการอนามัยและการรักษาพยาบาล การจัดการหรือจัดบริการด้านอาหาร และสนามกีฬาอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.30$) ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.32$) และความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.44$) ซึ่งทั้งหมดเป็นค่าเฉลี่ยที่ไม่ค่อยสูงมากนัก อาจเป็นเพราะบางช่วงมีการจัดหา ปรับปรุงห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา ทำให้นิสิตไม่ได้รับความสะดวก และบางเรื่องมีส่วนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เช่น เรื่องจุดเชื่อมต่อและความเร็วอินเทอร์เน็ตทางคณะอยู่ระหว่างดำเนินการติดตั้งให้ครอบคลุมทั่วตึกแต่เรื่องความเร็วอินเทอร์เน็ตจะเป็นส่วนรับผิดชอบของสำนักคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัย ในส่วนของการจัดบริการด้านอาหาร และสนามกีฬาทำได้อย่างลำบาก เพราะพื้นที่มีจำกัด ไม่สามารถขยายและจัดการอะไรได้มากนัก

ในส่วนของความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการด้านห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) อาจเป็นเพราะศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาได้จัดสรรบุคลากรรับผิดชอบงานต่างๆ ในศูนย์ไว้อย่างชัดเจนซึ่งพิจารณาจากรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษภายใน คณะศึกษาศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2555 (1 มิ.ย.55- 31 พ.ค.56) ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ได้ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 7 ข้อ มีผลการประเมินตนเองสูงกว่าเป้าหมาย และเมื่อพิจารณาผลการประเมินข้อ 6 พบว่า ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษามีการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 จากคะแนนเต็ม 5

2. ข้อเสนอแนะการให้บริการด้านห้องสมุดควรมีการนำหนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ มาบริการอย่างรวดเร็ว และอยากให้นำหนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ มีความทันสมัย อาจเป็นเพราะความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำให้ นิสิตสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว และมีปริมาณมาก ระบบการจัดการ นำส่ง/เผยแพร่ รวมถึงการขึ้นทะเบียนสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่ใช้อยู่ปัจจุบันยังไม่สมบูรณ์ทำให้นิสิตผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้าถึงสื่อสิ่งพิมพ์เหล่านี้ได้ล่าช้า ไม่สะดวก สอดคล้องกับรฐจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว. (2555); กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2555) พบว่า การบริการด้านสื่อสิ่งพิมพ์โดยเฉพาะวิทยานิพนธ์ ตำราใหม่ๆ ควรนำมาให้บริการรวดเร็วและเข้าถึงได้หลากหลายรูปแบบ ในส่วนของข้อเสนอแนะการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษานิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า ควรจัดหาทั้งวัสดุการสอน สื่อเสียง สื่อฉาย คอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการให้เพียงพอและให้เจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบอุปกรณ์การศึกษามาเสมอให้พร้อมใช้งาน และพัฒนาระบบ WIFI ให้ใช้งานได้อย่างทั่วถึงทุกห้องเรียน อาจเป็นเพราะอุปกรณ์การศึกษาดังกล่าวและระบบ WIFI เป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการเรียนการสอนยุคปัจจุบันเพราะส่วนใหญ่ทั้งผู้สอนและผู้เรียนต้องใช้สื่อ

เหล่านี้สำหรับสื่อสาร ทำกิจกรรม นำเสนอ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันทุกครั้งเพื่อให้เกิดความเข้าใจในบทเรียนง่ายขึ้น และต้องค้นคว้างาน คาวนโหลดงาน อพโหลดงาน ฯลฯ ในห้องเรียนเป็นประจำ จำเป็นต้องใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในห้องเรียน ทางผู้เกี่ยวข้องควรมีระบบตรวจสอบและรายงานข้อบกพร่องของอุปกรณ์การศึกษาให้สม่ำเสมอ เช่น มีใบตรวจเช็คความพร้อมของอุปกรณ์การศึกษาในห้องเรียนทุกห้องและต้องรายงานผลทุกวัน มีการประเมินความพึงพอใจการใช้อุปกรณ์การศึกษาโดยนิสิตและผู้สอนเพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้รับผิดชอบปรับปรุงแก้ไขให้ตรงและทันกับความต้องการผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่าทางคณะมีการจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ให้ครอบคลุมทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมจิตภาพ และสภาพแวดล้อมทางสังคมอาจเป็นเพราะธรรมชาติการเรียนรู้ของมนุษย์ต้องมีสภาพแวดล้อมที่ดี เหมาะสมเพราะสภาพแวดล้อมจะเป็นตัวส่งเสริมทำให้มนุษย์อยากที่จะเรียน อยากที่จะทำ สอดคล้องกับพงศ์ประเสริฐ หกสุวรรณ (2555) กล่าวว่า การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมจะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของมนุษย์ผู้สอนหรือผู้เกี่ยวข้องควรจัดสภาพแวดล้อมทั้งกายภาพ จิตภาพ และสังคมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น ในสถานศึกษาควรจัดให้บริเวณ โรงเรียน กว้างขวาง ร่มรื่น ตกแต่งให้สวยงาม อาคารเรียนและสิ่งก่อสร้าง ตำแหน่งทิศทางเหมาะสม ห้องเรียน โตะ อากาศ แสง เสียงภายนอกไม่เกิน 70 dB ห้องสมุดห้องปฏิบัติการ มีบริการหลากหลายและสะดวก ระบบเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ เพียงพอ มีเสถียรภาพ น้ำดื่ม น้ำใช้ ห้องน้ำ ห้องพยาบาล การดูแลเรื่องความสะดวก ครัวเข้าใจเด็ก เพื่อนมีน้ำใจช่วยเหลือแบ่งปัน ช่วยกันทำงานตามมอบหมาย สังคมให้การยอมรับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ควรนำผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการไปวางแผน และจัดหา/ปรับปรุงการให้บริการฯ ให้เกิดประสิทธิภาพตอบสนองต่อความต้องการของนิสิต

1.2 ควรนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และพิจารณาผลประเมินรายด้านอย่างละเอียดทั้งตามตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ที่กำหนดตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 2-ข้อ 5 และแยกตามการให้บริการด้านห้องสมุด ด้านอุปกรณ์การศึกษาและด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการใหม่ตามตัวบ่งชี้ที่ 2.5 อย่างละเอียดจะทำให้ผู้รับผิดชอบแต่ละฝ่ายได้แนวทางการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของนิสิตอย่างแท้จริง

1.3 ทุกฝ่ายที่รับผิดชอบในการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ควรนำข้อบกพร่องที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ไปปรับปรุงการให้บริการทันที เช่น ด้านอุปกรณ์การศึกษา ได้แก่ การจัดหาห้องเรียนและห้องปฏิบัติการมีปริมาณที่เพียงพอ เหมาะสมกับจำนวนนิสิต จัดหา/ปรับปรุงจำนวนและความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกปฏิบัติมีปริมาณที่เพียงพอ เหมาะสมกับจำนวนนิสิต ทำให้อินเทอร์เน็ตไร้สายภายในคณะสามารถเชื่อมต่อได้อย่างสะดวกใช้ได้ทั่วถึงมีความเร็วเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ได้แก่ การจัดการมุมจัดกิจกรรมในห้องเรียน และการจัดสถานที่ให้ทำกิจกรรมกลุ่มเฉพาะของสาขาวิชา เช่น ห้องตัดต่อเสียง-วิดีโอ ห้องถ่ายภาพ ห้องประชุม ห้องค้นคว้า-ทำงานนอกเวลา จัดให้มีการบริการอนามัย ตรวจสอบสภาพการรักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์การรักษาเบื้องต้นเพื่อบริการภายในคณะ จัดการจุดจำหน่ายอาหารมีความสะอาดถูกหลักอนามัย ราคาถูก มีบริเวณเพียงพอต่อการให้บริการนิสิต รวมถึงการจัดหาและบริการสถานที่ออกกำลังกาย สนามกีฬาและที่นั่งพักบริเวณคณะ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรมีการวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- 2.2 ควรมีการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่ออำนวยความสะดวกผู้ใช้บริการ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2543). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2555). การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ปีการศึกษา 2555. เชียงใหม่ : กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กาญจนา จันทร์สิงห์ และคณะ. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงแสน. กำแพงแสน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงแสน.
- คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2552). ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2552. กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ฝ่ายงานคลังและแผน. (2556). ผลรายงานประเมินตนเอง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีการศึกษา 2556. ชลบุรี : ฝ่ายงานคลังและแผน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- วงเดือน เจริญ. (2553). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด. ชลบุรี : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. (2555). รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์ การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ประจำปีการศึกษา 2555. กรุงเทพฯ : ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

- ศูนย์วิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2555). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ.
 ตรัง : ศูนย์วิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2555). รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตต่อมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา คณะวิศวกรรมศาสตร์ ศรีราชา. วิทยาเขตศรีราชา : สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์
- อภากร ธาตุโลหะ สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุพาริน เฉยศิริ. (2553). การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาภาคปลาย ปีการศึกษา 2552. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัมรัตน์ อนวัช. (2553). การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Cullen, Rowena. (2001). "Perspectives on user satisfaction surveys". Library Trends. 49(Spring) : 602-686,
- Posey, James A. (2009). "Student perceptions and expectations of library services quality and user satisfaction at Walters State Community College," Dissertation Abstracts International. 70(06) : unpagged ; December,
- Yler, K., & Hastings, N. (2011). "Factors Influencing Virtual Patron Satisfaction with Online Library Resources and Services." Journal Of Educators Online, 8(2), 1-34.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและ
สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและ

สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

คำชี้แจง ขอให้นิสิตตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้มากที่สุดทั้ง 3 ตอน ข้อมูลที่นิสิตตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จะนำไปเสนอผลในภาพรวม เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาให้มีประสิทธิภาพ ขอรับรองว่าจะไม่มีผลกระทบต่อนิสิตที่ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง ให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

1. ความถี่ที่ท่านใช้บริการห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์

สัปดาห์ละ 1-2 วัน สัปดาห์ละ 3-4 วัน สัปดาห์ละ 5-6 วัน ทุกวัน อื่นๆ.....

2. ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์

น้อยกว่าครึ่งละ 30 นาที ครึ่งละ 1-2 ชั่วโมง ครึ่งละ 3-4 ชั่วโมง ครึ่งละ 5-6 ชั่วโมง

ครึ่งละ 7-8 ชั่วโมง มากกว่าครึ่งละ 8 ชั่วโมง อื่นๆ.....

3. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์บ่อยที่สุด

8.30 – 12.00 น. 12.00 – 13.00 น. 13.00 – 16.30 น. อื่นๆ.....

4. ความถี่ที่ท่านใช้บริการห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

สัปดาห์ละ 1-2 วัน สัปดาห์ละ 3-4 วัน สัปดาห์ละ 5-6 วัน ทุกวัน อื่นๆ.....

5. ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

น้อยกว่าครึ่งละ 30 นาที ครึ่งละ 1-2 ชั่วโมง ครึ่งละ 3-4 ชั่วโมง ครึ่งละ 5-6 ชั่วโมง

ครึ่งละ 7-8 ชั่วโมง มากกว่าครึ่งละ 8 ชั่วโมง อื่นๆ.....

6. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์บ่อยที่สุด

8.30 – 12.00 น. 12.00 – 13.00 น. 13.00 – 16.30 น. อื่นๆ.....

7. ความถี่ที่ท่านใช้บริการสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ทางคณะศึกษาศาสตร์จัดไว้ให้

สัปดาห์ละ 1-2 วัน สัปดาห์ละ 3-4 วัน สัปดาห์ละ 5-6 วัน ทุกวัน อื่นๆ.....

8. ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ทางคณะศึกษาศาสตร์จัดไว้ให้

น้อยกว่าครึ่งละ 30 นาที ครึ่งละ 1-2 ชั่วโมง ครึ่งละ 3-4 ชั่วโมง ครึ่งละ 5-6 ชั่วโมง

ครึ่งละ 7-8 ชั่วโมง มากกว่าครึ่งละ 8 ชั่วโมง อื่นๆ.....

9. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ทางคณะศึกษาศาสตร์จัดไว้ให้บ่อยที่สุด

8.30 – 12.00 น. 12.00 – 13.00 น. 13.00 – 16.30 น. อื่นๆ.....

- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตามตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ที่กำหนดตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 2-ข้อ 5
- คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้
- 5 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในระดับมากที่สุด
 - 4 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในระดับมาก
 - 3 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในระดับไม่แน่ใจ (อยู่ระหว่างมากหรือน้อย)
 - 2 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในระดับน้อย
 - 1 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในระดับน้อยที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ไม่แน่ใจ	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. มีบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และมีการฝึกอบรมการใช้งานแก่นักศึกษาทุกปีการศึกษา					
2. มีบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต					
3. มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ เช่น งานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริการอนามัยและการรักษาพยาบาล การจัดการหรือจัดบริการด้านอาหาร และสนามกีฬา					
4. มีระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ เช่น เรื่องประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่าง ๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แยกเป็นรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ไม่แน่ใจ	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
การบริการด้านห้องสมุด					
1.ปริมาณของหนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ (เอกสารประกอบการเรียนการสอน คู่มือครู แผนการสอน ฯลฯ) รวมถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ มีเพียงพอต่อการบริการ					
2.ความทันสมัยของหนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ (เอกสารประกอบการเรียนการสอน คู่มือครู แผนการสอน ฯลฯ) รวมถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ					
3.ความรวดเร็วในการนำหนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ(เอกสารประกอบการเรียนการสอน คู่มือครู แผนการสอน ฯลฯ) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ รวมถึงทรัพยากรสารสนเทศต่างๆออกให้บริการ					
4.การจัดเรียงหนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ (เอกสารประกอบการเรียนการสอน คู่มือครู แผนการสอน ฯลฯ) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ รวมถึงทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ จัดหมวดหมู่ได้อย่างเหมาะสม เป็นระเบียบ					
5.ความสะอาด รวดเร็ว และความพร้อมของการบริการ ยืม-คืน ด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ					
6.ความสะอาด รวดเร็ว และความพร้อมของบริการสมัคร/ต่ออายุสมาชิกห้องสมุด/บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					
7.ความสะอาด ครบถ้วน เป็นปัจจุบันของระบบฐานข้อมูล หนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ(เอกสารประกอบการเรียนการสอน คู่มือครู แผนการสอน ฯลฯ) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ รวมถึงทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ					
8.ความสะอาด รวดเร็ว และความพร้อมของบริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์					
9.ปริมาณ และการจัดวางตำแหน่งของโต๊ะ-เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านหนังสือ และตู้ล็อกเกอร์สำหรับเก็บทรัพย์สินที่มีค่ามีความเหมาะสม เพียงพอ					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ไม่แน่ใจ	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
10.ความทั่วถึง เหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด เช่น การแจ้งบริการ/ข่าวสารใหม่ ๆ/การจัดทำแผ่นพับ/เว็บไซต์/ป้ายประกาศ ฯลฯ					
การบริการด้านอุปกรณ์การศึกษา					
11.การจัดการหาห้องเรียนและห้องปฏิบัติการมีปริมาณที่เพียงพอ เหมาะสมกับจำนวนนิสิต					
12.การจัดการหาสื่ออุปกรณ์การเรียนในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ โปรเจกเตอร์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต อุปกรณ์สำหรับทดลอง ฯลฯ มีปริมาณที่เพียงพอ พร้อมใช้งาน					
13.จำนวน และความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ (โปรแกรม ประสิทธิภาพ) สำหรับฝึกปฏิบัติมีปริมาณที่เพียงพอ เหมาะสมกับจำนวนนิสิต					
14.ความทันสมัย และประสิทธิภาพของอุปกรณ์การศึกษา ได้แก่ สื่อวัสดุ สื่อเสียง สื่อฉาย อุปกรณ์สำหรับทดลอง คอมพิวเตอร์ ฯลฯ					
15.เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ/รับผิดชอบงานบริการอุปกรณ์การศึกษาให้คำปรึกษา และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน มีความความสุภาพ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
16.ความเสถียรและความเพียงพอของระบบ WiFi และจุดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สายภายในคณะ					
17. อินเทอร์เน็ตมีความเร็ว และสามารถเชื่อมต่อได้อย่างสะดวก ใช้ได้ทั่วถึงภายในคณะ					
18.ความสะดวก รวดเร็วของการบริการด้านงานทะเบียนนิสิต ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในคณะ					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ไม่แน่ใจ	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
การบริการด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้					
19.สภาพห้องเรียนภายในคณะโดยรวมเอื้อต่อการจัดการเรียนการสอน เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบ แสงสว่าง เสียงรบกวนจากภายนอก อากาศในห้องเรียน การจัดโต๊ะ-เก้าอี้ ความสะดวกในการใช้สื่อ-อุปกรณ์ในห้องเรียน(ระบบเสียง-ระบบภาพในห้องเรียน)					
20.การจัดการมุมจัดกิจกรรมในห้องเรียน และการจัดสถานที่ให้ทำกิจกรรมกลุ่มเฉพาะของสาขาวิชา เช่น ห้องตัดต่อเสียง-วิดีโอ ห้องถ่ายภาพ ห้องประชุม ห้องค้นคว้า-ทำงานนอกเวลา					
21. การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ของคณะ เช่น อาจารย์และบุคลากรของคณะ หน่วยงานของคณะ ข่าวสารการลงทะเบียน/การสอน/อบรม/สัมมนา ป้ายนิเทศ แสดงกิจกรรมของนิสิตแต่ละสาขาวิชาภายในคณะ ฯลฯ					
22. ส่งเสริมให้นิสิตในคณะมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย คณาจารย์ในคณะให้คำชี้แนะ ช่วยเหลือเป็นอย่างดี					
23. คณาจารย์ในคณะมีการสร้างบรรยากาศและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้เอื้อต่อการเรียนรู้ คอยให้คำปรึกษา เสนอแนะเวลาทำกิจกรรมในชั้นเรียน/นอกชั้นเรียน และคอยเอาใจใส่การเรียนของนิสิต มีความเป็นกันเองกับนิสิต					
24. ได้รับความร่วมมือจากภายนอกมหาวิทยาลัยเมื่อต้องทำกิจกรรมตามที่คณาจารย์ในคณะมอบหมาย					
25. ความเพียงพอของระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา ห้องน้ำ อุปกรณ์ดับเพลิง					
26. การบริหารจัดการระบบรักษาความปลอดภัยมีตลอด 24 ชั่วโมง ครอบคลุมทั่วบริเวณคณะ อำนวยความสะดวกได้ทั่วถึงทั้งคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากรอื่นๆ และนิสิต					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ไม่แน่ใจ	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
27.ความเหมาะสมของระบบการจัดการขยะและของเสีย ภายในคณะ					
28. ความเพียงพอของการบริการอนามัย ตรวจสอบสุขภาพ การรักษาพยาบาลและเวชภัณฑ์การรักษาเบื้องต้น เพื่อบริการ ภายในคณะ					
29. การบริหารจัดการจุดจำหน่ายอาหารมีความสะอาดถูก หลักอนามัย สะดวก มีบริเวณเพียงพอต่อการให้บริการนิสิต					
30.การจัดหาและบริการสถานที่ออกกำลังกาย สนามกีฬาและ ที่นั่งพักผ่อนบริเวณคณะ					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณนิสิตทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและ
สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

-ชื่อ-สกุล.....

-กำลังศึกษาระดับ.....สาขาวิชา.....ชั้นปี.....

2. ข้อเสนอแนะการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ตามความต้องการของนิสิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.1 แยกตามตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ที่กำหนดตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 2-ข้อ 5

1. การบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการฝึกอบรมการใช้งานแก่นักศึกษาทุกปีการศึกษา ท่านมีข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการอย่างไร?
2. การบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา เช่น ด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ท่านมีข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการอย่างไร?
3. การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ เช่น ด้านงานทะเบียนนักศึกษา ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริการอนามัยและการรักษาพยาบาล การจัดการหรือจัดบริการด้านอาหาร และสนามกีฬา ท่านมีข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการอย่างไร?
4. ระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ เช่น ระบบประปา ระบบไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่าง ๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ท่านมีข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการอย่างไร?

2.2 แยกเป็นรายด้าน

1. การบริการด้านห้องสมุด ท่านมีข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการอย่างไร?
2. การบริการด้านอุปกรณ์การศึกษา เช่น วัสดุการสอน สื่อเสียง สื่อฉาย คอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการ ฯลฯ ท่านมีข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการอย่างไร?
3. การบริการด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ เช่น สภาพห้องเรียน สถานที่ทำกิจกรรมต่างๆ ระบบสาธารณูปโภค และอนามัย ความสัมพันธ์ระหว่างคณาจารย์กับนิสิต และนิสิตด้วยกันเอง สังคมภายนอกมหาวิทยาลัย ท่านมีข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการอย่างไร?

3. ข้อเสนอแนะประเด็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....