



การประเมินความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุน
การประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

โดย

นายอิทธิ เอี่ยมลักษณะชัย

ได้รับงบประมาณสนับสนุนจาก คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

พ.ศ. 2567

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก คณะรัฐศาสตร์และ
นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพวรรณ พิงพา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์ ที่กรุณา
เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม เพื่อใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ อีกทั้งยังกรุณาให้คำปรึกษา
คำแนะนำอย่างดียิ่งและเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือในการวิจัยจนสำเร็จ

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บุคลากรทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและมีส่วนเกี่ยวข้องสนับสนุน
งานวิจัยนี้รวมถึงผู้เข้าร่วมการวิจัยนี้ทุกท่านที่เข้าใช้บริการห้องประชุมและสโตนัทอุปกรณ์ และ
เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามจนแล้วเสร็จ

ผู้วิจัย

บทคัดย่อ

การสนับสนุนงานทางด้านวิชาการเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในระบบงานสารสนเทศโดยการนำเทคโนโลยีและระบบอินเทอร์เน็ตมาช่วยในการปฏิบัติงานและช่วยผู้บริหารระดับต่าง ๆ ในการประชุมวางแผนงานและการตัดสินใจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มงานโสตทัศนูปกรณ์ สังกัดสำนักงานคณบดี เป็นกลุ่มงานหนึ่งที่สนับสนุนการดำเนินงานห้องประชุมและบริการโสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุม งานเทคนิคคอมพิวเตอร์ งานซ่อมบำรุงอุปกรณ์ ด้านไอที รวมถึงงานตรวจ/ซ่อมแซมโสตทัศนูปกรณ์ ผู้วิจัยจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยการสำรวจกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์ พนักงานมหาวิทยาลัย บุคลากรทางการศึกษา และนิสิตที่เข้าใช้บริการห้องประชุม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ระหว่างเดือนมกราคม-มีนาคม 2568 จำนวน 323 คน เครื่องมือวิจัยคือ แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการดำเนินการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติไคสแควร์ (X^2) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมพบว่ายอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$, $SD = 0.691$) เรียงลำดับรายด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 3.99$, $SD = 0.904$) รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 3.98$, $SD = 0.823$) ด้านกระบวนการดำเนินการ ($\bar{x} = 3.84$, $SD = 0.735$) และด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ($\bar{x} = 3.82$, $SD = 0.731$) ตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทผู้ใช้บริการ ระดับการศึกษาปัจจุบัน สาขาวิชา การเข้าใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการครั้งปัจจุบัน ปัญหาจากเครื่องเสียง มัลติมีเดียโปรเจคเตอร์ คอมพิวเตอร์ กล้องประชุมออนไลน์และระบบอินเทอร์เน็ต ดังนั้นควรมีการตรวจสอบปัญหาโสตทัศนูปกรณ์อย่างสม่ำเสมอให้พร้อมสำหรับใช้งานครั้งถัดไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มัลติมีเดียโปรเจคเตอร์ คอมพิวเตอร์ กล้องประชุมออนไลน์ และระบบอินเทอร์เน็ต ควรเพิ่มการประกาศขั้นตอนการปฏิบัติและแนวทางการแก้ปัญหาการใช้โสตทัศนูปกรณ์ตีตประกาศในระบบออนไลน์หรือในที่ที่สามารถเห็นได้ชัดเจน จัดสรรเจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์ให้เพียงพอต่อการให้บริการห้องประชุม

และโสตทัศนูปกรณ์อย่างทั่วถึง หมั่นตรวจสอบระบบอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมและทั่วถึง ไม่ติดขัด และสามารถเข้าใช้งานได้อย่างปลอดภัย

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อ.....	ข
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญตาราง (ต่อ)	Error! Bookmark not defined.
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ	13
2.4 มาตรฐานความเป็นมืออาชีพของสายงานวิชาการโสตทัศนศึกษา	16
2.5 แนวคิดการให้บริการงานโสตทัศนูปกรณ์.....	17
2.6 ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการ ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.....	23
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
3.1 ระเบียบวิธีวิจัย.....	33
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	37
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	39
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	39
ตอนที่ 2 การใช้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุม	41
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อสนับสนุนการประชุมของ ผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	44
ตอนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการ ประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์	48
ตอนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	56
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	58
5.1 สรุปผลการศึกษา	58
5.2 อภิปรายผล	61
5.3 ข้อเสนอแนะ	63
บรรณานุกรม.....	64
ภาคผนวก.....	66
ภาคผนวก ก แบบสอบถามในการวิจัย.....	67
ภาคผนวก ข ใบรับรองจริยธรรม	73
ประวัติย่อ	75

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n=323)..... 39
2	แสดงการใช้บริการด้านไอทีที่ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อสนับสนุนการประชุม (n=323)..... 41
3	แสดงชนิดของไอทีที่ศูนย์ปฏิบัติการที่ใช้การประชุมครั้งนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)..... 42
4	แสดงอุปกรณ์ไอทีที่ศูนย์ปฏิบัติการที่ผู้ใช้งานพบปัญหามากที่สุด 3 อันดับแรก 43
5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้าน ไอทีที่ศูนย์ปฏิบัติการ ด้านกระบวนการดำเนินการ (n=323) 44
6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้าน ไอทีที่ศูนย์ปฏิบัติการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (n=323) 45
7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้าน ไอทีที่ศูนย์ปฏิบัติการ ด้านอุปกรณ์ไอทีที่ศูนย์ปฏิบัติการ (n=323)..... 46
8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้าน ไอทีที่ศูนย์ปฏิบัติการ ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (n=323) 47
9	ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการด้านไอทีที่ศูนย์ปฏิบัติการ จำแนกตามรายด้าน (n=323)..... 47
10	แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง เพศกับความพึงพอใจในการบริการ ไอทีที่ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และ นิติศาสตร์โดยรวม โดยใช้สถิติไคสแควร์ (X^2) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05..... 48
11	แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง อายุกับความพึงพอใจในการบริการ ไอทีที่ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และ นิติศาสตร์โดยรวม โดยใช้สถิติไคสแควร์ (X^2) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05..... 49
12	แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ประเภทผู้บริการกับความพึงพอใจใน การบริการไอทีที่ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์โดยรวม โดยใช้สถิติไคสแควร์ (X^2) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 49
13	แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษาปัจจุบันกับความพึงพอใจ ในการบริการไอทีที่ศูนย์ปฏิบัติการเพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์โดยรวม โดยใช้สถิติไคสแควร์ (X^2) ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติที่ 0.05..... 50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง สาขาวิชากับความพึงพอใจในการบริการ โสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และ นิติศาสตร์โดยรวม โดยใช้สถิติไคสแควร์ (X^2) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05.....	51
15 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง การเข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในการ บริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และ นิติศาสตร์โดยรวม โดยใช้สถิติไคสแควร์ (X^2) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05.....	51
16 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ห้องประชุมกับความพึงพอใจในการ บริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และ นิติศาสตร์โดยรวม โดยใช้สถิติไคสแควร์ (X^2) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05.....	52
17 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง จำนวนผู้เข้าใช้ห้องประชุมกับ ความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้อง ประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์โดยรวมโดยใช้สถิติไคสแควร์ (X^2) ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05.....	53
18 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ความถี่ในการใช้บริการกับความพึงพอใจ ในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์โดยรวมโดยใช้สถิติไคสแควร์ (X^2) ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติที่ 0.05.....	53
19 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ช่วงเวลาที่ใช้บริการในครั้งนี้กับความ พึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์โดยรวมโดยใช้สถิติไคสแควร์ (X^2) ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติที่ 0.05.....	54
20 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง โสตทัศนูปกรณ์ที่มีปัญหากับความ พึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์โดยรวม โดยใช้สถิติไคสแควร์ (X^2) ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติที่ 0.05.....	55
21 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	56

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	32

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นหนึ่งใน 22 คณะของมหาวิทยาลัยบูรพาซึ่งมีสถานะเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เป็นสถาบันการศึกษาและการวิจัยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ดำเนินการส่งเสริมงานวิจัย เพื่อสร้างและพัฒนางานองค์ความรู้และเทคโนโลยี ให้บริการทางวิชาการ รวมทั้งการสนับสนุนกิจกรรมของรัฐและท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสิ่งแวดล้อม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มีวิสัยทัศน์ขุมปัญญาด้านการเมืองการปกครอง การบริหาร และกฎหมายแห่งภาคตะวันออก 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านวิชาการ คณะมีหลักสูตรระดับปริญญาที่มุ่งเน้นผลิตบัณฑิตให้มีความเชี่ยวชาญศาสตร์ทางภาคตะวันออก 2) ด้านงานวิจัย ผลงานวิจัยเกี่ยวกับศาสตร์ภาคตะวันออก 3) ด้านบริการวิชาการ โครงการบริการวิชาการที่ให้บริการกับหน่วยงานในพื้นที่ภาคตะวันออก พันธกิจหลัก 4 ข้อได้แก่ 1) การผลิตบัณฑิตที่สอดคล้องต่อความต้องการในพื้นที่ภาคตะวันออก 2) การผลิตผลงานวิจัยเชิงบูรณาการกับพื้นที่ภาคตะวันออก 3) การบริการวิชาการสู่ชุมชนและสังคมในภาคตะวันออกอย่างต่อเนื่อง และ 4) การบริหารจัดการที่มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีความสุขและมั่นคง มีค่านิยมมุ่งเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของประเทศและสังคมโลกด้วยค่านิยม “POLLAW” (Participation การมีส่วนร่วม Optimum ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด Liberty เสรีภาพ Leadership ภาวะผู้นำ Adaptability ความสามารถในการปรับตัว Willpower ความตั้งใจจริง) เพื่อผลิตบัณฑิตรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ และนิติศาสตร์ที่เชี่ยวชาญศาสตร์ทางภาคตะวันออก สร้างนักวิจัยผลงานวิจัยที่มีความเชี่ยวชาญหลากหลาย สู่การบริการวิชาการแก่สังคมโดยมีเครือข่ายการทำงานร่วมกับชุมชนอย่างใกล้ชิด (คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2566)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีจำนวนหลักสูตรที่เปิดสอนทั้งหมด 13 หลักสูตร เป็นระดับปริญญาตรี 4 หลักสูตร ระดับปริญญาโท 6 หลักสูตร และระดับปริญญาเอก 3 หลักสูตร มีนักศึกษาทุกระดับการศึกษา 3,261 คน แบ่งเป็น ระดับปริญญาตรี 3,036 คน ระดับปริญญาโท 212 คน และระดับปริญญาเอก 13 คน จำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด 50 คน สำหรับการดำเนินงานเพื่อให้คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ที่คาดหวังไว้คือการมุ่งเน้นผลิตบัณฑิตรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ และนิติศาสตร์ที่เชี่ยวชาญศาสตร์ทางภาคตะวันออก สร้างนักวิจัยผลงานวิจัยที่มีความเชี่ยวชาญหลากหลายสู่การบริการวิชาการแก่สังคมโดยมีเครือข่ายการทำงานร่วมกับชุมชนอย่างใกล้ชิด การสนับสนุนงานทางด้านวิชาการจึงเป็น

ส่วนสำคัญอย่างยิ่งโดยเฉพาะระบบงานสารสนเทศ โดยการนำเทคโนโลยีและระบบอินเทอร์เน็ตมาช่วยในการปฏิบัติงานและช่วยผู้บริหารระดับต่าง ๆ ในการประชุมวางแผนงานและการตัดสินใจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มงานโสตทัศนูปกรณ์ สังกัดสำนักงานคณบดีจึงเป็นกลุ่มงานหนึ่งที่สนับสนุนการดำเนินงานห้องประชุมและบริการโสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุม งานเทคนิคคอมพิวเตอร์ งานซ่อมบำรุงอุปกรณ์ด้านไอที รวมถึงงานตรวจ/ซ่อมแซมโสตทัศนูปกรณ์ (กลุ่มงานโสตทัศนูปกรณ์ สำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2567) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญและมีความประสงค์ศึกษาการประเมินความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการ ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาให้มีประสิทธิภาพตามวิสัยทัศน์ของคณะอย่างเป็นรูปธรรม

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
3. เพื่อพัฒนาแนวทางการบริการโสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทผู้ใช้บริการ ระดับการศึกษาปัจจุบัน และสาขาวิชา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. การใช้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุม ได้แก่ การเข้าใช้บริการ ห้องประชุม จำนวนผู้ใช้ห้องประชุม ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการครั้งปัจจุบัน โสตทัศนูปกรณ์ที่มีปัญหา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา การวิจัยนี้ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจพึงพอใจในการบริการ โสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นตัวแปรตามของการศึกษานี้ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการดำเนินการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และ ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

นอกจากนี้ ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยพิจารณาจากปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจฯ แบ่งออกเป็น ปัจจัยส่วนบุคคล และ ปัจจัยการใช้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุม ทำให้การศึกษานี้มีตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ประเภทผู้ใช้บริการ 4) ระดับการศึกษา ปัจจุบัน 5) สาขาวิชา

1.2 ปัจจัยการใช้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุม ได้แก่ 1) การเข้าใช้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ 2) ห้องประชุม 3) จำนวนผู้ใช้ห้องประชุม 4) ความถี่ในการใช้บริการ 5) ชนิดของโสตทัศนูปกรณ์ 6) ช่วงเวลาที่ใช้บริการครั้งปัจจุบัน 7) อุปกรณ์ที่มีปัญหามากที่สุด 3 อันดับแรก

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยนี้ทำการศึกษาในส่วนการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมที่ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ อาจารย์พนักงานมหาวิทยาลัย บุคลากรทางการศึกษา และนิสิตที่เข้าใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรคำนวณที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ทำให้มีขนาดตัวอย่างผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 323 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม-มีนาคม 2568

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุม หมายถึง การให้บริการหรืออำนวยความสะดวกในการใช้เครื่องมือและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนให้การประชุมสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายของผู้ใช้บริการ ภายใต้กระบวนการทำงานต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้บริการหลากหลายประเภท

ความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้จัดประชุมและผู้เข้าร่วมประชุมที่มีต่อเครื่องมือและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการประชุม

ความพึงพอใจในการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ ด้านกระบวนการดำเนินการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้จัดประชุมและผู้เข้าร่วมประชุมในเรื่อง การขอใช้ห้องประชุมและสื่ออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์จากช่องทางออนไลน์ สะดวกรวดเร็ว ได้รับการยืนยันภายใน 2 ชั่วโมง มีขั้นตอนการปฏิบัติและแนวทางการขอใช้ห้องประชุมตีตกประกาศในระบบออนไลน์หรือในที่ที่สามารถเห็นได้ชัดเจน เครื่องมือและสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีการเตรียมความพร้อมก่อนใช้งาน

ความพึงพอใจในการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้จัดประชุมและผู้เข้าร่วมประชุมที่มีต่อนักวิชาการโสตทัศนศึกษาหรือผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการการใช้ห้องประชุมและสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ มีความรู้ สามารถให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ให้บริการด้วยความสุภาพ สะดวกรวดเร็ว กระตือรือร้นและให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

ความพึงพอใจในการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้จัดประชุมและผู้เข้าร่วมประชุมที่มีต่อการใช้งานอุปกรณ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความ หลากหลาย ทันสมัย พร้อมใช้งาน มีอุปกรณ์สำรองในกรณีที่เกิดปัญหาแก้ไขได้ทันที และเพียงพอต่อการใช้งาน รวมถึงสามารถยืมไปจัดกิจกรรมนอกสถานที่

ความพึงพอใจในการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้จัดประชุมและผู้เข้าร่วมประชุมที่มีต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทั่วถึง ใช้งานสะดวกและปลอดภัย สัญญาณรวดเร็วและสามารถเชื่อมต่อได้อย่างต่อเนื่อง

ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา หมายถึง ห้องประชุม อาคาร POLLAW 1 ห้อง 204 และห้อง 812 อาคาร POLLAW2 ห้อง 401 และห้อง 402

สภาพปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์ หมายถึง ปัญหาหรืออุปสรรคที่ส่งผลให้การประชุมไม่ประสบความสำเร็จอันเกิดจากเครื่องมือและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการประชุม

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. ทราบพฤติกรรมการใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
3. ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
4. ทราบสภาพปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์ และพัฒนาแนวทางการบริการโสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยในส่วนของแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ และรายงานการวิจัยต่างๆ เพื่อเป็นองค์ความรู้พื้นฐานที่ผู้ทำวิจัยจำเป็นต้องศึกษาให้ทราบถึงแนวทางก่อนเริ่มการดำเนินงานทางการวิจัย รวมถึงหัวข้องานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการอ้างอิงงานวิจัยของท่านอื่น และเพื่อช่วยสนับสนุนแนวคิดอีกประการหนึ่งของการกำหนดตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้เสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ
4. มาตรฐานความเป็นมืออาชีพของสายงานวิชาการโสตทัศนศึกษา
5. แนวคิดการให้บริการงานโสตทัศนูปกรณ์
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน

จอห์น ดี.มิลเล็ท (John D.Millet, 1954) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

สมใจ ลักษณะ (2544) ได้กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึง การทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

สิริวดี ชูเชิด (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

สรุปว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน คือ การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์กรเกิดความสุขในที่สุด โดยการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคม

ประโยชน์การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

บุคลากรถือเป็นหัวใจสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นการที่องค์กรจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ซึ่งประโยชน์ของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน มีดังนี้

1. ช่วยทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. ช่วยเพิ่มกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงานและช่วยลดความซ้ำซ้อนของงาน
3. ช่วยทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วยวิธีการที่รวดเร็ว
4. ช่วยทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า หรือพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ
5. ทำให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ ลดความสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา ทรัพยากร และกำลังคน
6. องค์กรมีความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ ด้วยวิธีการทำงานที่เหมาะสม ลดปัญหาอุปสรรคและมีความสุขในการทำงาน
7. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง เมื่อพัฒนาตนเองแล้วจะสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการพัฒนานั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องานและองค์กรต่อไป

องค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งองค์ประกอบ การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร

จิตติมา อัครธิพิงศ์ (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจ สำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่ น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและ บุคลากรองค์กร ซึ่งองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญ มีดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคม และประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ความ เปลี่ยนแปลงของสังคม

2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่กำหนดทิศ ทางการดำเนินงาน วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานของ บุคลากร

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคคล ด้านบุคลากรหรือบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลต้องมีประสิทธิภาพในการทำงานนั้น องค์กรประกอบด้านตัวบุคคลที่จำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ปรัชญาและอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม เป้าประสงค์ของชีวิตและการทำงาน การสำรวจตนเอง ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น

4. กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญลำดับสองต่อจากองค์ประกอบ ด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิต และ การบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจ ในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงาน และการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานสามารถกระทำได้หลากหลายรูปแบบ โดยมีเทคนิคที่ ใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล (ณัฐาศิริ สุขภาพ, 2563) ดังนี้

1. วิเคราะห์ตนเอง ก่อนที่จะเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนตัวเอง สิ่งแรกที่ต้องทำคือ การวิเคราะห์ตนเอง หากรู้ว่าตนเองมีความสามารถความชำนาญหรือมีศักยภาพพิเศษในด้านใดก็ควรที่จะต้องเสริมศักยภาพของตนในด้านนั้นและควรที่จะต้องทำในสิ่งที่ตนเองมีความถนัดหรือมีความชำนาญและสำหรับความสามารถในด้านที่ยังขาดทักษะและความชำนาญก็ควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

2. มุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลง การที่จะพัฒนาตนเองได้ต้องมีความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลงและต้องมีความมุ่งมั่นมากกว่าความตั้งใจ ต้องมีความเชื่อว่าศักยภาพของตนเองนั้นสามารถพัฒนาขึ้นได้ และทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้เป็นคนใหม่ที่มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้นและเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงจะนำมาซึ่งสิ่งดี ๆ ในอนาคต

3. วางแผนก่อนลงมือทำ การวางแผนก่อนลงมือทำงานจะช่วยให้สามารถทำงานได้เร็วขึ้น เพราะจะรู้ว่าต้องทำงานอะไรบ้าง หากมีข้อผิดพลาดก็สามารถตรวจสอบได้ง่ายและแก้ปัญหาได้ตรงจุดการวางแผน (Plan) การทำงานต้องรู้ว่าจะให้ใครทำ (Who) ทำอะไร (What) ทำที่ไหน (Where) ทำเมื่อไรและมีเวลาเท่าไร (When) ทำอย่างไร (How) ภายใต้งบประมาณเท่าไร (How Much) ให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Purpose) การวางแผนช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดเวลาและการใช้ทรัพยากรในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นการวางแผนถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. การมองโลกในแง่ดี หมายถึง การมองสิ่งต่างๆหรือมองปัญหาที่เข้ามาในทางบวก การมองโลกในแง่ดีจะทำให้มองอุปสรรคเป็นสิ่งท้าทายช่วยให้เกิดการปรับปรุงตัวเอง มองทุกสิ่งทุกอย่างมีทางเป็นไปได้ และกล้าตัดสินใจ กล้าเสี่ยง การมองโลกในแง่ดีหรือการคิดบวกนั้นเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ควรปฏิบัติและสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำให้เกิดเป็นนิสัย การมองโลกในแง่ดีและการคิดบวกจะช่วยในการเสริมกำลังใจและสามารถช่วยลดปัญหาในเรื่องของความขัดแย้งได้เป็นอย่างดีทั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่นและความขัดแย้งในตัวตนของตนเอง ดังนั้นการพัฒนาทางความคิดและทัศนคติในการทำงานก็จะเป็นปัจจัยเสริมต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มขึ้น

5. การใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ การหาความรู้เพิ่มเติมจะช่วยให้สมองได้รับการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการหาความรู้เพิ่มเติมไม่จำเป็นจะต้องเป็นความรู้ที่เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ในขณะนั้นเพียงเท่านั้น แต่สามารถหาความรู้ในด้านอื่นๆที่ยังไม่มีความรู้เพื่อเรียนรู้เพิ่มเติม เช่น ความรู้ทางด้านงานช่างด้านการตลาด เศรษฐกิจ การเมือง กฎหมาย โดยความรู้เหล่านี้สามารถหาได้จากการสัมมนา ฝึกอบรมอ่านหนังสือ อินเทอร์เน็ต หรือสอบถาม พูดคุย ปรึกษากับผู้ที่มีความเชี่ยวชาญได้เช่นกัน อีก

ทั้งคนที่มีความรู้มากก็จะสามารถแก้ปัญหาได้ง่าย หากทางออกของปัญหาได้มากขึ้น การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ไม่ได้อยู่ที่ผลงานแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่อยู่ที่ศักยภาพทางสมอง ได้มีการพัฒนามากขึ้นพร้อมกับประสบการณ์และทักษะของการทำงานที่เลียบคมมากขึ้นกว่าเดิม

6. มีบุคลิกภาพดี บุคลิกภาพเป็นเรื่องของภาพรวมที่แสดงออกไปทั้งที่รู้ตัวและไม่รู้ตัว โดยมีคนอื่นมองอยู่หรือรู้สึกกับสิ่งที่แสดงออก ดังนั้นจึงต้องมีการระมัดระวังและตกแต่งเสริมเติมบุคลิกภาพให้น่ามอง และเป็นที่น่าสนใจของคนโดยรอบ นอกจากนี้บุคลิกภาพเป็นการแสดงออกทางด้านพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่ มารยาท ท่าทาง การสำรวม ล้วนเป็นพฤติกรรมทั้งสิ้น

7. การสื่อสารที่ดี การสื่อสาร (Communication) เป็นกระบวนการส่งข่าวสาร ข้อมูลจากผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อชักจูงให้ผู้รับข่าวสารมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับมา โดยคาดหวังให้เป็นไปตามที่ผู้ส่งต้องการ การสื่อสารที่ดีที่สื่อสารต้องให้ความสำคัญกับผู้ฟังให้มากกว่าตัวเองเพราะจุดประสงค์ของการสื่อสารคือ ทำให้ผู้ฟังเข้าใจและคล้อยตามแนวความคิด ดังนั้นหากสื่อสารได้ตรงกับความต้องการของผู้ฟังแล้วย่อมทำให้การสื่อสารสมบูรณ์การให้ความสำคัญในการพัฒนาตัวเองให้เป็นนักสื่อสารที่ดีควรพัฒนาทักษะ เช่น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี การพูดให้เข้าใจผู้ฟัง การรับฟังความต้องการของผู้ฟังการเรียนรู้และเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์และการมองผู้ฟังด้วยทัศนคติเชิงบวก เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ผู้ปฏิบัติงานควรมีการฝึกเพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสารให้เหมาะสมกับกาลเทศะ สามารถเลือกใช้ภาษาในการสื่อความหมายให้ชัดเจนเหมาะสมและมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ต่อไป

8. สมาธิเพิ่มพลังในการคิด สมาธิ คือการฝึกฝนทางจิตหลากหลายรูปแบบซึ่งเป้าหมายคือ ก่อให้เกิดการตระหนักรู้ตนเองและจิตสำนึกต่อการทำงาน การทำสมาธิมักเกี่ยวกับการปลุกฝังความรู้สึกหรือความเชื่อมั่นภายในอาจจะเป็นการตั้งเป้าหมายหรืออาจหมายถึงการเชื่อมโยงกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างเฉพาะเจาะจงก็ได้วิธีสร้างสมาธิในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการทำงานทุกประเภทและการมีสมาธิยังช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

9. การมีสุขภาพดี สุขภาพร่างกายมีส่วนสำคัญต่อการปฏิบัติงานงานทุกอย่างจะไม่สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้หากผู้ปฏิบัติงานเกิดการเจ็บป่วย ผู้มีสุขภาพดีย่อมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการดูแลสุขภาพให้แข็งแรง มีสุขภาพที่ดีปราศจากโรคภัยจะช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุป การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

การพัฒนาการวางแผนจัดการ การพัฒนาขั้นตอนการให้บริการระหว่างการประชุม ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ระบบไอทีสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการประชุมโดยไม่เกิดปัญหาการใช้งานหรือสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว รวมไปถึงการตรวจสอบ บำรุงรักษา และซ่อมแซม ให้อุปกรณ์ไอทีสามารถอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ดังนั้น การนำแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมาเป็นแนวทางในการศึกษาถึงการปฏิบัติงานปัจจุบัน รวมทั้งสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการไอทีสามารถนำไปสู่แนวทางการพัฒนาการให้บริการไอทีสามารถเพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพาได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2552:455) ได้ให้ความหมายว่า พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจ เหมาะและพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

Cullen (2001:664) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้บริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

ปัจจัยเกี่ยวกับความพอใจ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

1. ผลลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช่มองเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่ และความตั้งใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้

3. สถานที่ให้บริการ ผู้ดำเนินการต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการการวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่เกิดขึ้นต่อผู้บริการหรือผู้ใช้

ลักษณะความพึงพอใจ

อนเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ได้กล่าวว่า เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน อันได้แก่

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับรอง บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วย หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อนโฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้บริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อข้อมูลที่ได้จากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น เกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้องต่อการบริการ และเกิดเป็นความพึงพอใจในการรับบริการ แต่หาก

ไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหวังก็จะเกิดเป็นการยืนยันความไม่ถูกต้อง และเกิดเป็นความไม่พึงพอใจได้

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลา บุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น ทำให้เกณฑ์ประเมินความพอใจมีการเลื่อนขึ้นลงตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไป

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพอใจ

Aday and Andersen (1978) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภท

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ
 - 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
 - 2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
 - 2.3 ได้มีการติดตามผลงาน
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ
4. ความพึงพอใจต่ออรรถาศัย ความสนใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ การแสดงอรรถาศัยทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ใช้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ

ความหมายของการบริการ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2540) การบริการ ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจาก การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ ลูกค้า/ ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/ พนักงานบริการ/ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทาง

กลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการ กับ ผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ

การให้บริการ หมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ ในเรื่องของการบริการเป็นเรื่องเกี่ยวกับคนแม่เทคโนโลยี จะเข้ามามี บทบาทต่อการให้บริการแต่ไม่สามารถสร้างความประทับใจที่ดึงดูดผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อได้ดีเท่ากับคน ซึ่งหมายถึง ผู้ให้บริการ จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอ ความช่วยเหลือหรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์หรือความต้องการเพื่อให้บุคคลใด บุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง (2555) การบริการ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด
2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

ความหมายการให้บริการแบบแบบครบวงจรและการปรับปรุงการบริการ

การให้บริการแบบแบบครบวงจร One-stop Service ว่าหมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและพึงพอใจต่อการใช้บริการและส่งผลดีต่อองค์กรที่ให้บริการนั้น

1. ปรับปรุงบุคลากรผู้ให้บริการ (People)

1.1 ให้ผู้รับผิดชอบมอบหน้าที่ให้ผู้ให้บริการแบบครบวงจรในการเริ่มต้นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในงานแบบครบวงจรจะต้องแลกเปลี่ยนวิธีการให้บริการที่เคาเตอร์ให้บริการครบวงจรในหลายด้านเพื่อให้ผู้บริการแบบครบวงจรนี้รับมอบงานให้สามารถทำงานแทนได้ในคนเดียวได้อย่างมีประสิทธิภาพให้มีความเข้าใจตรงกันอยู่เสมอโดยมุ่งสู่การพัฒนาบริการ และให้บุคลากรในงานให้บริการแบบครบวงจรมุ่งนำเอกสารวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการด้านต่าง ๆ และได้จัดระบบเทคนิควิธีการที่ต้องใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกคล่องตัวและมีความรวดเร็วในการให้บริการแบบครบ

วงจรถังหมดที่โต๊ะบริการการศึกษาตรงกลางบริเวณที่ผู้ใช้บริการเข้ามาภายในห้องงานบริการแบบครบวงจร โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการครบวงจรทั้งหมดที่จุดเดียวโดยผลัดเปลี่ยนหน้าที่รับบริการตามกำหนดเวลา

1.2 การพัฒนาบุคลากรในการให้บริการให้สอดคล้องกับการบริการแบบครบวงจร บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการแบบครบวงจรจะต้องหาวิธีการทำงานที่ดีขึ้นและสะดวกสบายแก่ผู้ให้บริการและ ผู้ใช้บริการมากขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อส่งผลต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถลดเวลาลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก แต่ยังคงทำให้มีมาตรฐานที่ถูกต้อง สร้างผลผลิตหรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้พัฒนาดีขึ้น โดยให้มีการถ่ายทอดวิธีการทำงานที่เปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ให้แก่ผู้ร่วมงานในโอกาสนำเสนอเทคนิคการดำเนินงานในกิจกรรม KM (Knowledge Management) เพื่อการปรับปรุงงานร่วมกันโดยใช้แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่ายขึ้น (Work Simplification)

2. ปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อม (Place)

เพื่อการให้บริการทุกอย่างในการรับสมัคร ลงทะเบียนคำร้องให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาให้สามารถใช้ได้อย่างครบวงจรที่เดียวที่โต๊ะบริการและอยู่ภายในห้องเดียวกันโดยเจ้าหน้าที่ไม่ต้องเสียเวลาไปที่อื่น ตัวอย่างเช่น การใช้คอมพิวเตอร์ การใช้เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร สแกนเนอร์ในเครื่องเดียวกัน (Multifunction) และมีโทรศัพท์ ชั้นเก็บเอกสารที่โต๊ะบริการหรือในบริเวณเดียวกัน

3. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ (Process) หมายถึง การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ง่ายขึ้น (Work Simplification) โดยใช้แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่ายขึ้น (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ (ECRS) ได้แก่ การขจัด (Eliminate) คือ การตัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นในกระบวนการออกไปช่วยลดเวลา ทริพยากร ค่าใช้จ่ายที่จะต้องสูญเสียไปหรือไม่คุ้มค่าในการทำงานออกไป โทรศัพท์ที่เก็บเอกสาร/ หลักฐาน ผู้ให้บริการ เครื่อง - พิมพ์ - ถ่ายเอกสาร - สแกนเนอร์ คอมพิวเตอร์ ผู้ใช้บริการ คู่มือ/อุปกรณ์ ผู้ให้บริการสามารถใช้เครื่องมือบริการได้อย่างคล่องตัว การรวม (Combine) คือ การรวมขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกันโดยให้มีมาตรฐานที่ถูกต้องและลดข้อผิดพลาดเพื่อความรวดเร็วและประหยัดทรัพยากร แรงงาน รวมถึงค่าใช้จ่ายในการทำงาน การจัดการใหม่ (Rearrange) คือ การจัดลำดับงานใหม่ให้เหมาะสมทำให้ให้เกิดความสอดคล้องกัน เกิดการสะดวกคล่องตัวในการทำงาน และ การทำให้ง่ายขึ้น (Simplify) คือ ปรับปรุงวิธีการทำงานหรือสร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้นและช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

ทั้งนี้ สำหรับการบริการสาธารณะของรัฐต้องคำนึงถึงหลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ

เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการ สาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการ มุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

2.4 มาตรฐานความเป็นมืออาชีพของสายงานวิชาการโสตทัศนศึกษา

มาตรฐานการกำหนดตำแหน่งนักวิชาการโสตทัศนศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ปี พ.ศ. 2555 ระบุลักษณะงานโดยทั่วไปของสายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานโสตทัศนศึกษา ซึ่งมี ลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลทางวิชาการ นำมาดัดแปลงและเผยแพร่ในรูปแบบ ของโสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ การเลือกใช้เทคนิคหรืออุปกรณ์ในการสอน การบรรยาย การประชุม การ ฝึกอบรมและนิทรรศการผลการปฏิบัติงานตามโครงการ และแผนงานของส่วนราชการต่าง ๆ การ ควบคุมการใช้ การจัดหาและการเก็บรักษาโสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับงานโสตทัศนศึกษา โดยปฏิบัติหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งหรือ หลายอย่าง เช่น ควบคุมและใช้อุปกรณ์ประเภทเครื่องเสียง เครื่องฉาย เล็กเทรียมและควบคุมการ ผลิตวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดแสดง หรือบรรยาย ได้แก่ फिल्म สไลด์ ภาพยนตร์ รูปภาพ แผ่นภาพ แผ่นภูมิ ตัวอักษร สคริป ฯลฯ ช่วยเขียนหรือเรียบเรียงคำบรรยายภาพ คำบรรยายแผ่นภูมิ และบท รายการวิทยุ ภาพยนตร์ หรือโทรทัศน์เพื่อเผยแพร่ หรือให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ จัดหาและเก็บรักษา วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ทางด้านโสตทัศนศึกษา และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐานความเป็นมืออาชีพของสายงานวิชาการโสตทัศนศึกษา จากลักษณะงาน โดยทั่วไปของสายงานวิชาการโสตทัศนศึกษาตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง มีการแบ่งระดับตำแหน่ง สายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันออกไป เป็นการปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบของ กลุ่มงานโสตทัศนูปกรณ์ ที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงานสูงมากใน ด้านวิชาการโสตทัศนศึกษา เพื่อปฏิบัติงานให้บริการโสตทัศนศึกษาเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไป ด้วยความเรียบร้อย

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน กำหนดมาตรฐานตำแหน่งสายงานวิชาการโสตทัศน ศึกษา ไว้ว่า เป็นการปฏิบัติงานทางด้านโสตทัศนศึกษา ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการรวบรวม ข้อมูลทางวิชาการนำมาดัดแปลงและเผยแพร่ในรูปแบบของโสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ การเลือกใช้เทคนิค หรืออุปกรณ์ในการบรรยาย การประชุม การฝึกอบรม และนิทรรศการ ผลการปฏิบัติงานตาม โครงการและแผนงานของส่วนราชการต่าง ๆ การควบคุมการใช้ การจัดหา และการเก็บรักษา โสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ ปฏิบัติงานด้านช่างภาพการแพทย์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงาน ที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถทางวิชาการในการทำงานปฏิบัติงานด้านวิชาการโสตทัศนศึกษา และปฏิบัติงานด้านช่างภาพการแพทย์ ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบและปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายโดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านการปฏิบัติการ

1. จัดเตรียมและควบคุมการใช้อุปกรณ์ประเภทเครื่องเสียง เครื่องฉาย การผลิตวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดแสดงหรือบรรยาย เพื่อให้การแสดงหรือบรรยายที่ต้องอาศัยเครื่องเสียงหรือเครื่องฉายดำเนินไปโดยความเรียบร้อย และเกิดความเหมาะสม

2. ช่วยเขียน เรียบเรียง คำบรรยายภาพ คำบรรยายแผนภูมิ บทรายการวิทยุ ภาพยนตร์ หรือโทรทัศน์ เพื่อเผยแพร่ความรู้ หรือข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในด้านต่าง

3. จัดหา ดูแล รักษา ซ่อมแซม เครื่องเสียง เครื่องฉาย ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถใช้งานได้ดี ประหยัดงบประมาณของหน่วยงานและดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการวางแผน

วางแผนการทำงานที่รับผิดชอบ ร่วมดำเนินการวางแผนการทำงานของหน่วยงานหรือโครงการเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

ด้านการประสานงาน

1. ประสานการทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกทีมงานหรือหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้

2. ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

ด้านการบริการ

ให้คำปรึกษาแนะนำในด้านการใช้ บำรุงรักษาเครื่องเสียง เครื่องฉาย ตลอดจนโสตทัศนอุปกรณ์แก่หน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้สามารถดำเนินการด้านโสตทัศนศึกษาได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.5 แนวคิดการให้บริการงานโสตทัศนอุปกรณ์

ความหมายของการบริการ

การบริการ ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ ลูกค้า/ ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของ

กิจการ/ พนักงานบริการ/ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ (จิตตินันท์ เตชะคุปต์, 2540, หน้า 7)

การบริการ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา (ตรีเพ็ชร อำเมือง, 2555) ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

(ก) ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด

(ข) พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

การให้บริการ หมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ ในเรื่องของบริการเป็นเรื่องเกี่ยวกับคนแม่เทคโนโลยี จะเข้ามามี บทบาทต่อการให้บริการแต่ไม่สามารถสร้างความประทับใจที่ดึงดูดผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อได้ดีเท่ากับคน ซึ่งหมายถึง ผู้ให้บริการ จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า การบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอ ความช่วยเหลือหรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์หรือความต้องการเพื่อให้บุคคลใด บุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

ในงานบริการลูกค้าที่หลากหลาย ๆ ธุรกิจกำลังดำเนินการอยู่นั้น มักจะมีคำถามของผู้ประกอบการ หรือผู้จัดการว่าทำอะไรถึงจะทำให้องค์กรของเรามีบริการที่ดี รวดเร็ว และครบวงจรจนมีลูกค้าที่ชมบอกรับปากต่อปากว่าให้มาที่เรา ลูกค้ามาแล้วรู้สึกประทับใจจนทำให้เกิดแบรนด์ในบริการอันจะส่งผลต่อแบรนด์ขององค์กรแน่นอนว่าทุก ๆ องค์กรต้องการให้เกิดภาพนี้ขึ้น วิธีการสร้างนั้นมิใช่สร้างได้เพียงไม่กี่เดือนแต่มันต้องสร้างกันหลายปีจนเกิดเป็นวัฒนธรรม องค์กรหลายองค์กรก็มีวิธีที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับลักษณะธุรกิจ ค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ด้วย วิธีการสร้าง

ระบบบริการที่เป็นเลิศและครบวงจร (One-stop Service) นั้นเป็นวิธีหนึ่งที่สำคัญและสามารถนำมาใช้ได้โดยจะต้องมีการปรับปรุงปัจจัยสู่ความสำเร็จในสามปัจจัยหลัก (พิชณฺุพร รุ้จปการ) คือ

1. บุคลากรผู้ให้บริการ
2. สถานที่สิ่งแวดล้อม
3. กระบวนการให้บริการ

ความหมายการให้บริการแบบครบวงจรและการปรับปรุงการบริการ

การให้บริการแบบครบวงจร One-stop Service ว่า หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้นทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและพึงพอใจต่อการใช้บริการและส่งผลดีต่อองค์กรที่ให้บริการนั้น

1. ปรับปรุงบุคลากรผู้ให้บริการ (People)

1.1 ให้ผู้รับผิดชอบมอบหน้าที่ให้ผู้ให้บริการแบบครบวงจรในการเริ่มต้นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในงานแบบครบวงจรจะต้องแลกเปลี่ยนวิธีการให้บริการที่เคเตอร์ให้บริการครบวงจรในหลายด้านเพื่อให้ผู้บริการแบบครบวงจรนี้รับมอบงานให้สามารถทำงานแทนได้ในคนเดียวได้อย่างมีประสิทธิภาพให้มีความเข้าใจตรงกันอยู่เสมอโดยมุ่งสู่การพัฒนาบริการ ดังนี้ คือ

1. มีความถูกต้องเป็นมาตรฐานตรงกันในการบริการ (Reliability)
2. มีความสะดวกรวดเร็วในการบริการ (Responsiveness)
3. มีความสุภาพให้ความไว้วางใจในการบริการ (Assurance)
4. มีความเอาใจใส่เข้าใจต่อผู้ใช้บริการ (Empathy)

และให้บุคลากรในงานให้บริการแบบครบวงจรมำเอกสารวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการด้าน ต่างๆ และได้จัดระบบเทคนิควิธีการที่ต้องใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกคล่องตัวและมีความรวดเร็วในการให้บริการแบบครบวงจรทั้งหมดที่โต๊ะบริการการศึกษาตรงกลางบริเวณที่ผู้ใช้บริการเข้ามาภายในห้องงานบริการแบบครบวงจร โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการครบวงจรทั้งหมดที่จุดเดียวโดยผลัดเปลี่ยนหน้าที่รับบริการตามกำหนดเวลา

1.2 การพัฒนาบุคลากรในการให้บริการให้สอดคล้องกับการบริการแบบครบวงจรบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการแบบครบวงจรจะต้องหาวิธีการทำงานที่ดีขึ้นและสะดวกสบายแก่ผู้ให้บริการและ ผู้ใช้บริการมากขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อส่งผลต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นสามารถลดเวลาลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก แต่ยังคงทำให้มีมาตรฐานที่ถูกต้อง สร้างผลผลิตหรือ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้พัฒนาดีขึ้น โดยให้มีการถ่ายทอดวิธีการทำงานที่เปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ให้แก่ผู้ร่วมงานในโอกาสนำเสนอเทคนิคการดำเนินงานในกิจกรรม KM (Knowledge Management) เพื่อการปรับปรุงงานร่วมกันโดยใช้แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่ายขึ้น (Work Simplification)

2. ปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อม (Place)

เพื่อให้บริการทุกอย่างในการรับสมัคร ลงทะเบียนคำร้องให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาให้สามารถใช้ได้อย่างครบวงจรที่เดียวที่โต๊ะบริการและอยู่ในห้องเดียวกันโดยเจ้าหน้าที่ไม่ต้องเสียเวลาไปที่อื่น ตัวอย่างเช่น การใช้คอมพิวเตอร์ การใช้เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร สแกนเนอร์ในเครื่องเดียวกัน (Multifunction) และมีโทรศัพท์ ชั้นเก็บเอกสารที่โต๊ะบริการหรือในบริเวณเดียวกัน

3. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ (Process)

3.1 ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ง่าย (Work Simplification)

โดยใช้แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ (ECRS) ได้แก่

1) การขจัด (Eliminate) คือ การตัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นในกระบวนการออกไปช่วยลดเวลา ทรัพยากร ค่าใช้จ่ายที่จะต้องสูญเสียเปล่าหรือไม่คุ้มค่าในการทำงานออกไป โทรศัพท์ที่เก็บเอกสาร/ หลักฐาน ผู้ให้บริการ เครื่องพิมพ์ ถ่ายเอกสาร สแกนเนอร์ คอมพิวเตอร์ ผู้ใช้บริการ คู่มือ/อุปกรณ์ ผู้ให้บริการสามารถใช้เครื่องมือบริการได้อย่างคล่องตัว

2) การรวม (Combine) คือ การรวมขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกันโดยให้มีมาตรฐานที่ถูกต้องและลดข้อผิดพลาดเพื่อความรวดเร็วและประหยัดทรัพยากร แรงงาน รวมถึงค่าใช้จ่ายในการทำงาน

3) การจัดการใหม่ (Rearrange) คือ การจัดลำดับงานใหม่ให้เหมาะสมทำให้เกิดความสอดคล้องกัน เกิดการสะดวกคล่องตัวในการทำงาน

4) การทำให้ง่ายขึ้น (Simplify) คือ ปรับปรุงวิธีการทำงานหรือสร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้นและช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

งานโสตทัศนอุปกรณ์

โสตทัศนอุปกรณ์ มาจากคำว่า โสต (Audio) หมายถึง การได้ยิน รวมกับทัศน (Visual) คือ การมองเห็น และอุปกรณ์ (Equipment) (ณัฐาศิริ สุขภาพ, 2563)

โสตทัศนูปกรณ์ (Audio-visual Equipment) เป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางด้านเสียง สำหรับการได้ยินและด้านภาพสำหรับการมองเห็น โสตทัศนูปกรณ์จึงเป็นสื่อกลางที่ใช้ ในการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ระหว่างบุคคลเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและสร้าง การจดจำได้ดียิ่งขึ้นและยังเป็นเครื่องมือกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมระหว่างบุคคลเพื่อให้บรรลุผลตาม วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้กล่าวสั้น ๆ คือ โสตทัศนูปกรณ์เป็นสื่อกลางหรือทางผ่านของข่าวสารความรู้ สื่อประเภทนี้จำเป็นต้องอาศัยสื่อประเภทวัสดุบางชนิด เพื่อส่งผ่านความรู้ที่มีการเคลื่อนไหวไปสู่ผู้ชม

โสตทัศนูปกรณ์ ถือได้ว่าเป็นสื่อเพื่อการสื่อสารประเภทหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อ กระบวนการเรียนรู้ ปัจจุบันโสตทัศนูปกรณ์ได้มีการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้ามีความทันสมัยและ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้หลากหลายยิ่งขึ้น ดังนั้น บทบาทของโสตทัศนูปกรณ์จึงมิได้ถูก จำกัดอยู่เพียง เฉพาะทางการศึกษาเท่านั้น หากแต่ยังครอบคลุมถึงกระบวนการสื่อสารและการใช้ ประโยชน์ด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น เช่น การนำโสตทัศนูปกรณ์มาใช้เป็นสื่อในการประชุม การสัมมนา การรับฟังความคิดเห็น หรือการ จัดฝึกอบรม การจัดการความรู้ให้กับบุคลากรภายในองค์กร เป็นต้น

การประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่ใช้โสตทัศนูปกรณ์ทั้งโสตทัศนูปกรณ์ระบบเสียงและระบบภาพ เพื่อเป็น เครื่องมือให้การประชุมสำเร็จ ลุล่วงได้ตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การให้ ความสำคัญกับงานให้บริการ โสตทัศนูปกรณ์จึงเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง

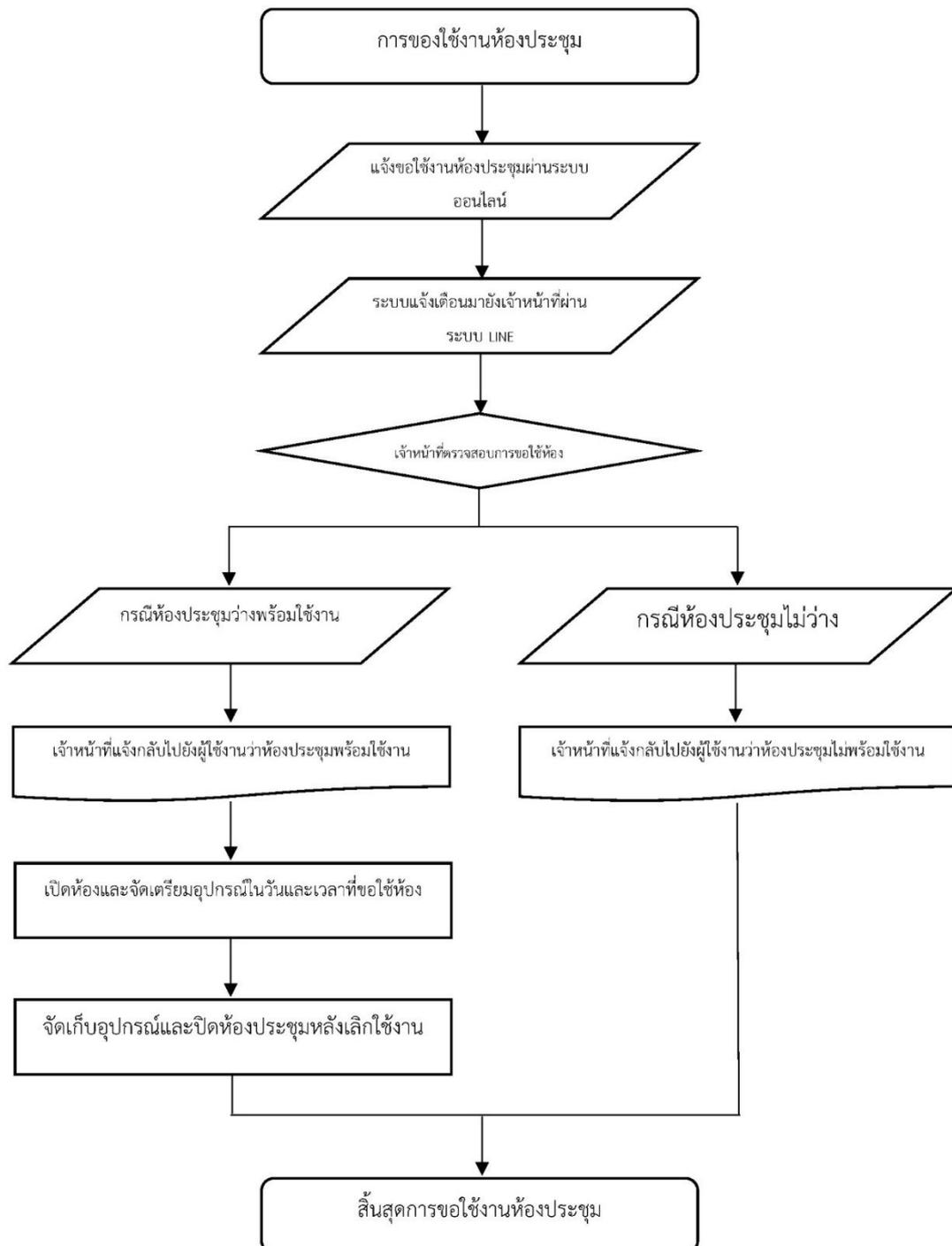
การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์

จากที่กล่าวมาข้างต้น การให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์มีความสำคัญต่อผู้ใช้บริการห้อง ประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพราะเป็นเครื่องมือที่สนับสนุนให้การ ประชุมสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายของผู้ใช้บริการ ภายใต้กระบวนการทำงานต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับ ผู้ใช้บริการหลากหลายประเภท เช่น ผู้จัดการประชุม ผู้ร่วมการประชุมทั้งระบบ Onsite และออนไลน์ รวมไปถึงผู้ทำนุบำรุงรักษาซ่อมแซม ซึ่งมีความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น การปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญในการที่จะตอบสนองให้ ตรงกับความต้องการ

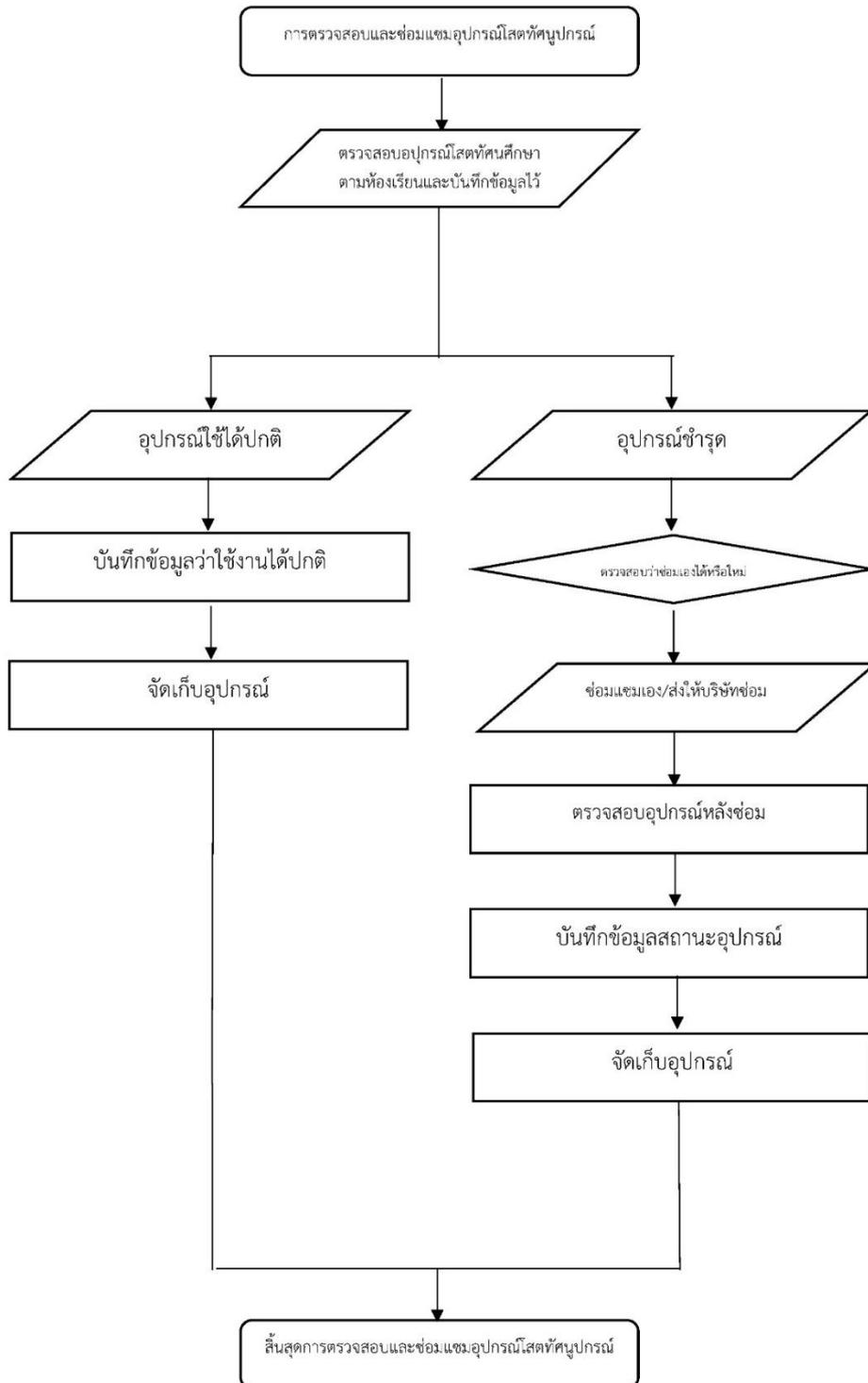
สรุป การให้บริการที่ดีมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อ สนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ต้องมีการปรับปรุงพัฒนา คุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยนำ หลักการบริการที่ดีมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ดังนั้น การนำหลักการให้บริการมาเป็นแนวทาง

การศึกษาการดำเนินงานจะช่วยให้รับรู้และเข้าใจ และสามารถวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการได้ ทำให้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดให้กับผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการรวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของงานระบบสารสนเทศและสำนักงานต่อไป

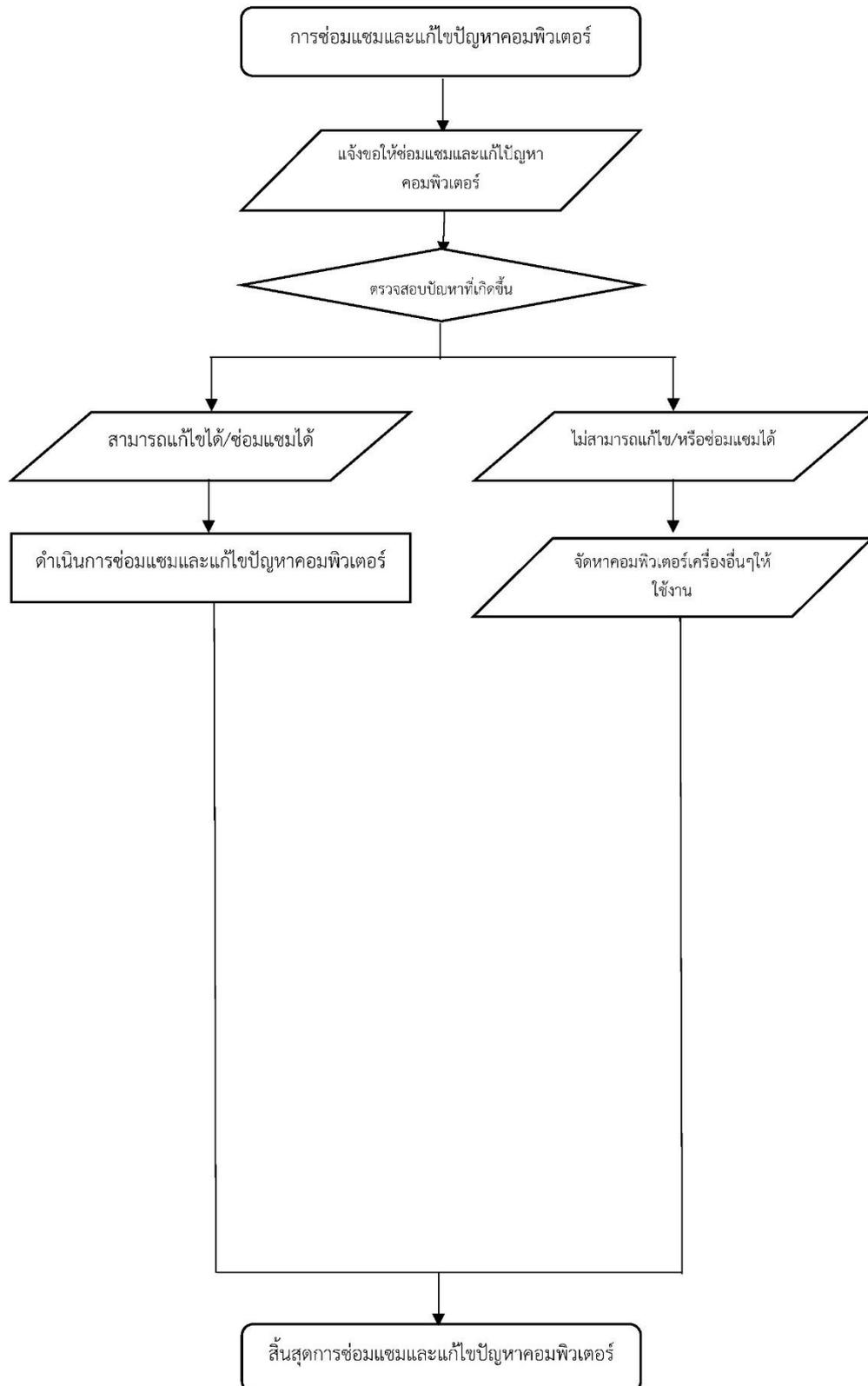
2.6 ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา



การตรวจสอบและซ่อมแซมอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์



การซ่อมแซมและแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์



2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

น้ำลิน เทียมแก้ว (2560) จากการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจในลำดับแรกคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.21$) รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.07$) ด้านประชาสัมพันธ์ ($\bar{x} = 4.04$) และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 3.92$) ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ด้านทรัพยากร สารสนเทศ ควรจัดซื้อหนังสือหรือจำนวนเล่ม (Copy) ให้เพียงพอกับความต้องการ ควรเพิ่มหนังสือใหม่ให้ทันสมัยมาให้บริการ และหนังสือเกี่ยวกับเด็กปฐมวัย และควรจัดซื้อฐานข้อมูล Scopus ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ ควรแก้ไขระบบ VPN ปรับปรุงการจัดเรียงหนังสือบนชั้น พัฒนาระบบการให้บริการให้มีความคล่องตัว ควรเพิ่มห้อง Study Room มากขึ้น และต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูล การใช้โปรแกรมต่าง ๆ ตลอดปี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ บุคลากรบางคนยังขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือ ระบบปรับอากาศไม่ค่อยเย็น แสงสว่างไม่เพียงพอบางจุดบริการ เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์และระบบ Wi-Fi ให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมการอบรมสำหรับนิสิตให้ทราบอย่างทั่วถึง

จากการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (อาณัติ โสภาศุภวัตร, 2562) มีวัตถุประสงค์ 1) สภาพปัญหาและความต้องการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณาจารย์และนักศึกษา และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณาจารย์และนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์ในภาพรวม ส่วนใหญ่ประสบกับสภาพปัญหาในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.60 โดยเฉพาะในด้านกระบวนการดำเนินการผู้ให้บริการประสบปัญหาในระดับมากในเรื่องของการไม่มีการติดป้ายประกาศวิธีใช้ หรือการแก้ปัญหาโสตทัศนูปกรณ์ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการประสบปัญหาในระดับปานกลางในเรื่องของจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการและเจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และเลือกปฏิบัติ ในด้านโสตทัศนูปกรณ์ประสบปัญหาในระดับมาก ในเรื่องของการไม่มีเครื่องเสียงและไม่โครโฟนสำรองในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ เครื่องเสียงและ

ไมโครโฟนไม่มีความทันสมัย และไม่มีคอมพิวเตอร์สำรองในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้ และในด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ พบว่า ประสบปัญหาในระดับมากในเรื่องของระบบสัญญาณเครือข่าย อินเทอร์เน็ตค่อนข้างช้า ไม่สะดวก และประสบปัญหาในระดับปานกลางในเรื่องของระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตไม่ถึง ไม่สามารถเข้าใช้งานได้ เมื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า สาขาวิชาที่สังกัด ความถี่ในการใช้ไอทีอุปกรณ์ อุปกรณ์ที่มีปัญหามากที่สุดและระดับของสภาพปัญหาในการใช้ ไอทีอุปกรณ์มีความสัมพันธ์กับความต้องการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านไอทีอุปกรณ์ของ คณาจารย์และนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (อุทิศ บำรุงชีพ, 2560) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจสภาพปัญหาและความต้องการของนิสิตที่มีต่อการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 375 คน ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาของการใช้บริการระบบไอทีเพื่อการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.77$, $SD = 0.45$) โดยระบบฯ ด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพระดับปริญญาตรี/ฝึกงาน มีปัญหาในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{x} = 3.59$, $SD = 0.15$) 2) ด้านความต้องการในการใช้บริการระบบฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.37$, $SD = 0.48$) และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาที่มีความต้องการมากที่สุด คือ ระบบฯ ด้านการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ e-Learning และ Video Streaming อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$, $SD = 0.83$) และด้านความพึงพอใจที่มีต่อระบบฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$, $SD = 0.47$) โดยประเด็นความพึงพอใจที่มีมากที่สุด คือ ระบบทะเบียนและสถิติ นิสิต อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.30$, $SD = 0.85$) นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านความต้องการและสภาพปัญหาที่สอดคล้องกัน ได้แก่ สัญญาณเครือข่ายไร้สายให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์ และคณะ, 2563) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และเพื่อนำผลจากการวิจัยมาใช้ประโยชน์ใน การปรับปรุงการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2562 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$) 1) ด้านบริการทรัพยากรสื่อ

โสตทัศนวัสดุ ได้แก่ CD, DVD, CD-ROM ฯลฯ โดย ภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนวัสดุและบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ 2) ด้านบริการทรัพยากรโสตทัศนอุปกรณ์ ได้แก่ กล้องถ่ายภาพนิ่ง, กล้องวิดีโอ ภาพเคลื่อนไหว โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความทันสมัยของโสตทัศนอุปกรณ์รองลงมา คือการให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว, จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสมสะดวกในการติดต่อ, บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ 3) ด้านบริการห้องโสตทัศนศึกษา ได้แก่ ห้องประชุม, ห้องฉาย, ห้องสตูดิโอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว รองลงมา คือ ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และจุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสมสะดวกในการติดต่อ

จากการศึกษาการพัฒนาเว็บไซต์ด้านการให้บริการสำหรับงานโสตทัศนอุปกรณ์และเทคโนโลยีการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (ภัทรา อินทรทัศน, 2566) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาเว็บไซต์ด้านการให้บริการสำหรับงานโสตทัศนอุปกรณ์และเทคโนโลยีการศึกษา 2) เพื่อประเมินการใช้งานของผู้ใช้เว็บไซต์ด้านการให้บริการสำหรับงานโสตทัศนอุปกรณ์และเทคโนโลยีการศึกษา 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้เว็บไซต์ ด้านการให้บริการสำหรับงานโสตทัศนอุปกรณ์และเทคโนโลยีการศึกษา ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพเว็บไซต์ด้านการให้บริการ สำหรับงานโสตทัศนอุปกรณ์และเทคโนโลยีการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก 2) ผลการใช้งานของผู้ใช้เว็บไซต์ด้านการให้บริการสำหรับงานโสตทัศนอุปกรณ์และเทคโนโลยีการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้เว็บไซต์ด้านการให้บริการสำหรับงานโสตทัศนอุปกรณ์และเทคโนโลยีการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก

จากการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จองผ่านระบบออนไลน์ (ภานุมาศชาติประเสริฐ, 2566) ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรและนิสิต มีความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จองผ่านระบบออนไลน์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าบุคลากรและนิสิตมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ

รองลงมา มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ และให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า บุคลากรและนิสิตมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ขั้นตอนการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ชับช่อน เข้าใจง่าย รองลงมา ความสะดวก รวดเร็วในการเข้าใช้ เว็บไซต์และหน้าเว็บไซต์การจองห้องออนไลน์มีความทันสมัย สวยงาม ข้อมูลครบถ้วน ด้านการประชาสัมพันธ์ บุคลากรและนิสิตมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ เว็บไซต์วิทยาลัยการเมืองการปกครอง เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว และ เว็บไซต์วิทยาลัยการเมืองการปกครองมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจองห้องออนไลน์อย่างทั่วถึง และหลากหลายช่องทาง และมีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลาย

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ (กนกอร สิงจานุสงค์, 2568) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษ จำแนกตาม เพศ ชั้นปี และคณะ และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-30 ปี ชั้นปีที่ 3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีอาชีพค้าขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน 1-2 ครั้ง มีวันที่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ วันเสาร์ วัตถุประสงค์ของการใช้คือค้นคว้าหาข้อมูล ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง 1-2 ชั่วโมง บุคคลที่มาใช้บริการร่วมคือ เพื่อน ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านอาคารสถานที่ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ การจัดที่นั่งไว้ให้บริการ และข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การจัดหมวดหมู่ของหนังสือ ด้านวัสดุสารสนเทศ ในภาพรวมระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ สื่อโสตทัศนวัสดุ (CD-ROM, VCD, VDO, TAPE และ TV) ไว้ให้บริการ และข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการไม่เพียงพอ ด้านครุภัณฑ์ ในภาพรวมระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ตู้รับคืนหนังสือนอกเวลาและนอกห้องสมุด มีระดับความพึงพอใจมาก และข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ชั้นวาง/ล็อกเกอร์ ด้านประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ เอกสารแนะนำหน่วยงาน

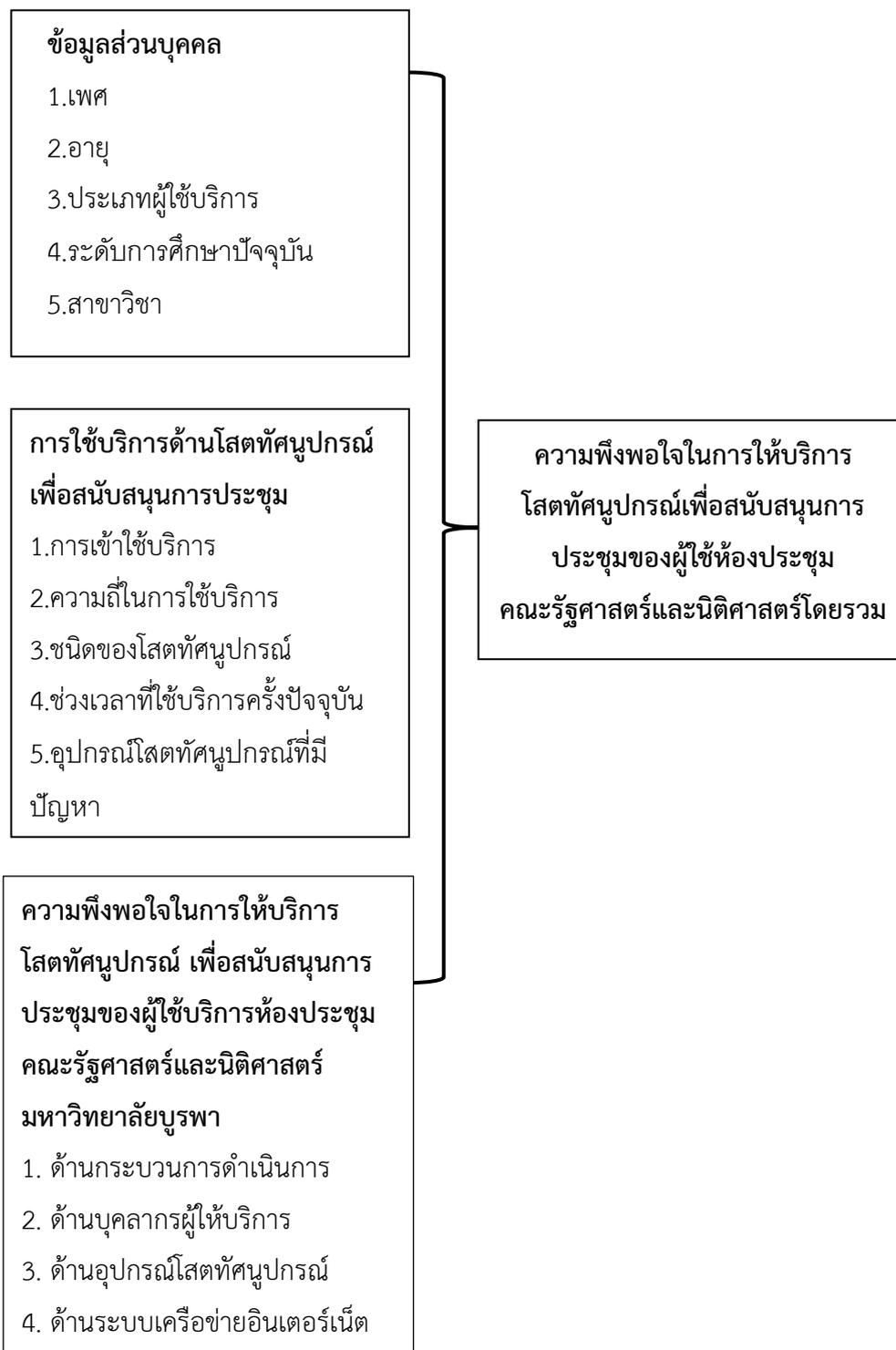
แนะนำการใช้บริการ และข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อมูลบนเว็บไซต์ของห้องสมุด/ความถูกต้องชัดเจน ด้านการบริการในภาพรวมระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับความ พึงพอใจมากที่สุดคือมีการจัดบริการประเภทต่าง ๆ อย่างครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ มีระดับความพึงพอใจมาก และข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เวลาเปิด-ปิด/บริการ การทดสอบสมมติฐาน นักศึกษาที่มีเพศและชั้นปีแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และนักศึกษาที่มีคณะแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการ ของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ศรีรัฐ โกวังค์ และคณะ, 2566) มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสื่อที่ใช้เป็นประจำกับระดับความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรี ในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ และ (4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการสำนักบริการคอมพิวเตอร์กับระดับความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ผลการวิจัยพบว่า นิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านได้แก่ ด้านบริการออนไลน์ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ด้านบริการระบบสารสนเทศ) และด้านบริการเครือข่าย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ ชั้นปีที่ศึกษาและความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน คณะที่ศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน ทั้งนี้ สื่อที่ใช้เป็นประจำมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ในทิศทางตามกันน้อย นอกจากนี้ วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการสำนักบริการคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ในทิศทางตามกันน้อย

จากการศึกษาการพัฒนาระบบแจ้งเตือนการใช้บริการการซ่อมบำรุงโสตทัศนูปกรณ์ออนไลน์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบแจ้งเตือนการใช้บริการการซ่อมบำรุงโสตทัศนูปกรณ์ออนไลน์ 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพระบบแจ้งเตือนการใช้บริการการซ่อมบำรุงโสตทัศนูปกรณ์ออนไลน์และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจ

ของผู้ใช้งานระบบแจ้งเตือนการใช้บริการการซ่อมบำรุงโครงสร้างอาคารออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่าการออกแบบและการพัฒนาระบบแจ้งเตือนการใช้บริการการซ่อมบำรุงโครงสร้างอาคารออนไลน์แบ่งผู้ใช้งานออกเป็น 2 ส่วนได้แก่ (1) ผู้ดูแลระบบสามารถจัดการข้อมูลห้องเรียน จัดการข้อมูลสื่อโครงสร้างอาคารของห้องเรียน จัดการรายงานแจ้งซ่อมและระบุสถานะการซ่อมสื่อโครงสร้างอาคาร และรับการแจ้งเตือนจากผู้รับบริการผ่าน Application Line และ (2) ผู้ใช้งานทั่วไป สามารถแจ้งซ่อมโครงสร้างอาคารได้โดยระบบการบริการแจ้งเตือนการซ่อมบำรุงโครงสร้างอาคารออนไลน์ สามารถดูสถานะแจ้งซ่อมสื่อโครงสร้างอาคาร และวิธีแก้ปัญหาได้และดูข้อมูลรายงานแจ้งซ่อมอุปกรณ์ได้ โดยมีประสิทธิภาพของระบบแจ้งเตือนการใช้บริการการซ่อมบำรุงโครงสร้างอาคารออนไลน์ทำให้เกิดการจัดเก็บข้อมูลปัญหาได้อย่างถูกต้อง ข้อมูลเกี่ยวอาการของปัญหาได้อย่างครบถ้วน ผู้ดูแลสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทันทีและมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทันทีโดยผู้เชี่ยวชาญมีความพึงพอใจต่อระบบดังกล่าวในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และระบบมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อระบบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยโดยมีรายละเอียดขั้นตอนดังนี้

1. ระเบียบวิธีวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นการวิจัยแบบภาคตัดขวางเชิงวิเคราะห์ (Cross sectional Analytic Study) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการใช้บริการ ปัญหาและอุปสรรค ของโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อพัฒนาแนวทางการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่าง เดือนมกราคมถึง มีนาคม 2568 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ Google Form

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้แก่ อาจารย์ พนักงานมหาวิทยาลัย บุคลากรทางการศึกษา และนิสิตที่เข้าใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ อาจารย์ พนักงานมหาวิทยาลัย บุคลากรทางการศึกษา และนิสิตที่เข้าใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ระหว่างเดือนมกราคม-มีนาคม 2568 โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตร W.G. Cochran (1953) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{p(1-p)Z^2}{d^2}$$

แทนค่า

$$n = \frac{0.30(1-0.30)1.96^2}{0.05^2}$$

$$n = \frac{0.30(0.70)(3.8416)}{0.0025}$$

$$n = 322.69 = 323 \text{ คน}$$

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

จากการคำนวณข้างต้น ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคือ 323 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่า (Non-probability Sampling) โดยใช้วิธีแบบบังเอิญ (Accidental Selection) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างในลักษณะการบังเอิญพบตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนด เป็นกลุ่มอาจารย์ พนักงานมหาวิทยาลัย บุคลากรทางการศึกษา และนิสิตที่เข้าใช้บริการห้องประชุม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ระหว่างเดือนมกราคม-มีนาคม 2568 ทุกคนมีโอกาสถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างได้ทั้งหมดโดยจะถูกเชิญชวนเข้าร่วมวิจัยโดยผู้วิจัย

สถานที่ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่ ห้องประชุมอาคาร POLLAW1 ห้อง 204 ห้อง 812 และห้องประชุมอาคาร POLLAW2 ห้อง 401 ห้อง 402 ซึ่งผู้ที่สนใจตอบแบบสอบถามจะได้รับลิงค์แบบสอบถามออนไลน์ (ระบบออนไลน์ Google Form)

นอกจากนี้ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์คัดเข้าและเกณฑ์คัดออกในการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูล ดังต่อไปนี้

เกณฑ์คัดเข้าการวิจัย (Inclusion Criteria)

- 1) มีสัญชาติไทย
- 2) เป็นอาจารย์/ พนักงานมหาวิทยาลัย/ บุคลากรทางการศึกษา/ นิสิต
- 3) เข้าใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ระหว่างเดือนมกราคม-มีนาคม 2568
- 4) มีสมาร์ทโฟนหรืออุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อตอบแบบสอบถามผ่าน Google Form
- 5) สามารถสื่อสาร อ่าน และเขียนภาษาไทยได้เป็นอย่างดี
- 6) ให้ความยินยอมในการเก็บข้อมูล

เกณฑ์คัดออกการวิจัย (Exclusion Criteria)

- 1) ไม่เคยเข้าใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มาก่อน
- 2) มีปัญหาบกพร่องทางสติปัญญา

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 การใช้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุม ตอนที่ 3 ความคิดเห็นการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยข้อความ 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพปัจจุบัน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสาขาวิชา

ตอนที่ 2 การใช้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุม ประกอบด้วยข้อความ 4 ข้อ ได้แก่ การเข้าใช้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุม ความถี่ในการใช้บริการ ชนิดของโสตทัศนูปกรณ์ และช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยครั้ง

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการดำเนินการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวนทั้งหมด 26 ข้อ เป็นข้อความแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้น้ำหนักมาก-น้อย 5 ระดับตามหลักการของลิเคอร์ท Likert'Five Rating Scale ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้ 5 คะแนน หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด
มาก	ให้ 4 คะแนน หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก
ปานกลาง	ให้ 3 คะแนน หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง
น้อย	ให้ 2 คะแนน หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย
น้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินผล

เกณฑ์การประเมินผลการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด} / \text{จำนวนชั้น} \\ &= 5 - 1/5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ยกำหนดได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุม ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุม ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุม ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุม ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุม ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ขอบคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นประสิทธิภาพการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษา และคำนวณหาค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา โดยมีรายชื่อดังต่อไปนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์ ตำแหน่ง อาจารย์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพวรรณ พึ่งพา ตำแหน่ง อาจารย์
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์ ตำแหน่ง อาจารย์

ความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่หาความตรงเชิงเนื้อหาเรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบความเชื่อมั่นโดยนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มผู้ใช้บริการให้สถานศึกษาอื่นที่มีคุณสมบัติเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาจำนวน 30 ราย ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย และคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยครอนบาชแอลฟา ได้เท่ากับ 0.935 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีคุณภาพสามารถนำไปใช้จริงได้

3.4 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลงานโสตทัศนูปกรณ์และการใช้ห้องประชุม กรณีที่มีการใช้ห้องประชุม ผู้วิจัยเชิญชวนผู้จัดประชุมและผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่านโดยวาจา หากมีผู้สนใจเข้าร่วมวิจัย ขอความยินยอม และให้กลุ่มตัวอย่างสแกน QR Code เพื่อตอบแบบสอบถามการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผ่านระบบออนไลน์ Google Form
2. ผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูลครบถ้วนถูกต้องระหว่างเดือนมกราคม-มีนาคม 2568 หากกลุ่มตัวอย่างตอบข้อมูลไม่ครบถ้วน จะไม่นำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลเป็นภาพรวม
3. ผู้วิจัยบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อประมวลผลและหาค่าทางสถิติต่อไป

กระบวนการเก็บรักษาข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ Google Form โดยข้อมูลที่อาสาสมัครตอบมานั้น ผู้วิจัยสามารถเข้าดูได้เพียงผู้เดียว มีการล็อกระบบ ต้องกรอกข้อมูลอีเมลและพาสเวิร์ดจึงจะเข้าดูข้อมูลได้ โดยผู้วิจัยมีข้อมูลอีเมลและพาสเวิร์ดเพียงผู้เดียว เมื่อข้อมูลถูกบันทึกลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยการบันทึกข้อมูลจะไม่มีกระบวนการระบุชื่อหรือตัวตนของอาสาสมัคร เพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูล ความเป็นส่วนตัว ทั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บและทำลายข้อมูลต้นฉบับใน Google Form หลังจากรายงานผลการวิจัยเสร็จสิ้นสมบูรณ์แล้ว 6 เดือน

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และความพึงพอใจในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการดำเนินการ 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ 4) ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้อมูลทั่วไป ปัจจัยการใช้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ โดยใช้สถิติไคสแควร์

(X^2) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เป็นการทดสอบความเป็นอิสระ (Test of Independence) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร โดยค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความเป็นอิสระของตัวแปรเพื่อสรุปว่าตัวแปร 2 ตัวมีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ Google Form กลุ่มตัวอย่างคือ อาจารย์ พนักงานมหาวิทยาลัย บุคลากรทางการศึกษา และนิสิตที่เข้าใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ระหว่างเดือนมกราคม-มีนาคม 2568 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้สถิติไคสแควร์ (χ^2) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 การใช้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

ตอนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สำหรับรายละเอียดแต่ละตอนมีดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n=323)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	161	49.8
หญิง	162	50.2

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
20 – 30 ปี	63	19.5
31 – 40 ปี	112	34.70
41 – 50 ปี	105	32.50
51 – 60 ปี	43	13.30
60 ปีขึ้นไป	0	0
ประเภทผู้ใช้บริการ		
นิสิต/นักศึกษา	56	17.30
บุคลากรสายสอน (คณาจารย์)	113	35.00
บุคลากรสายสนับสนุน	148	47.70
ระดับการศึกษาปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	4.30
ระดับปริญญาตรี	91	28.20
ระดับปริญญาโท	126	39.00
ระดับปริญญาเอก และสูงกว่า	92	28.50
สาขาวิชา		
รัฐศาสตร์	39	12.10
นิติศาสตร์	52	16.10
รัฐประศาสนศาสตร์	84	26.00
เป็นบุคลากรสายสนับสนุน	148	45.80

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย ร้อยละ 49.80 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.20 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 34.70 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ร้อยละ 32.50 และ อายุ 20-30 ปี ร้อยละ 19.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน ร้อยละ 47.70 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 39.00 รองลงมาคือ ระดับปริญญาเอก และสูงกว่า ร้อยละ 28.50 และระดับปริญญาตรี ร้อยละ 28.20 สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ ร้อยละ 26.00 รองลงมาคือ นิติศาสตร์ 16.10 และรัฐศาสตร์ ร้อยละ 12.10 ตามตารางที่ 1

ตอนที่ 2 การใช้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุม

ตารางที่ 2 แสดงการใช้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุม (n=323)

ข้อมูลการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
การเข้าใช้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์		
ผู้จัดการประชุม	14	4.30
ผู้เข้าร่วมการประชุม	70	21.70
ผู้จัดการประชุมและผู้เข้าร่วมการประชุม	239	74.00
ห้องที่ใช้ในการประชุมเป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
อาคาร POLLAW1 ห้อง 204	97	30.03
อาคาร POLLAW1 ห้อง 812	152	47.06
อาคาร POLLAW2 ห้อง 401	99	30.65
อาคาร POLLAW2 ห้อง 402	116	35.91
จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ไม่เกิน 5 คน	43	13.31
6 – 10 คน	98	30.34
มากกว่า 10 คน	182	56.35
ความถี่ในการใช้บริการ		
1 – 2 ครั้ง	218	67.50
3-4 ครั้ง	84	26.00
มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป	21	6.50
ช่วงเวลาที่ใช้บริการในครั้งนั้น		
8.30 – 12.00 น.	98	30.30
13.00 – 16.30 น.	196	60.70
16.30 – 18.00 น.	15	4.60
18.00 – 20.00 น.	14	4.30

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ในบทบาทการเป็นผู้จัดการประชุม และเข้าร่วมประชุม ร้อยละ 74.00 รองลงมาคือ เป็นผู้เข้าร่วมการประชุม ร้อยละ 21.70 และเป็นผู้จัดการประชุม ร้อยละ 4.30 ส่วนใหญ่ใช้ห้องประชุม อาคาร POLLAW1 ห้อง 812 ร้อยละ 47.06 รองลงมาคือ อาคาร POLLAW2 ห้อง 402 ร้อยละ 35.91 อาคาร POLLAW2 ห้อง 401 ร้อยละ

30.65 และอาคาร POLLAW1 ห้อง 204 ร้อยละ 30.03 ตามลำดับ การประชุมส่วนใหญ่มีผู้เข้าร่วมประชุมมากกว่า 10 คน ร้อยละ 56.35 รองลงมาคือ 6-10 คน ร้อยละ 30.34 และไม่เกิน 5 คน ร้อยละ 13.31 ความถี่ในการใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการ 1-2 ครั้ง ร้อยละ 67.50 รองลงมาคือ 3-4 ครั้ง ร้อยละ 26.00 และตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 6.50 ช่วงเวลาที่ใช้บริการในครั้งนี้อยู่ในช่วง 13.00-16.30 น. ร้อยละ 60.70 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 8.30-12.00 น. ร้อยละ 30.30 ช่วงเวลา 16.30-18.00 น. ร้อยละ 4.60 ช่วงเวลา 18.00-20.00 น. ร้อยละ 4.30

ตารางที่ 3 แสดงชนิดของโสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้การประชุมครั้งนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ชนิดของโสตทัศนูปกรณ์	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
1. เครื่องเสียง	260	80.49	2
2. เครื่องฉายภาพ	14	4.33	12
3. มัลติมีเดียโปรเจคเตอร์	253	78.33	3
4. เครื่องบันทึกเสียง	98	30.34	10
5. คอมพิวเตอร์	224	69.35	5
6. กล้องวิดีโอ	77	23.84	11
7. กล้องประชุมออนไลน์	248	76.78	4
8. ชุดวิดีโอคอนเฟอเรนซ์	105	32.51	7
9. กล้องวิดีโอคอนเฟอเรนซ์	105	32.51	7
10. จอโทรทัศน์	105	32.51	7
11. ไมโครโฟน	198	61.30	6
12. ระบบอินเทอร์เน็ต	266	82.35	1

ชนิดของโสตทัศนูปกรณ์ที่ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ (มากกว่าร้อยละ 50) ใช้ในการประชุมครั้งนี้ ได้แก่ ระบบอินเทอร์เน็ต เครื่องเสียง มัลติมีเดียโปรเจคเตอร์ กล้องประชุมออนไลน์ คอมพิวเตอร์ และ ไมโครโฟน ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงอุปกรณ์ไอทีที่คนใช้ทำงานพบปัญหามากที่สุด 3 อันดับแรก
(อันดับ 1 คือ พบปัญหามากที่สุด, อันดับ 2 คือ พบปัญหาในลำดับที่สอง, อันดับ 3 คือ
พบปัญหาในลำดับที่สาม)

อุปกรณ์ไอทีที่คนใช้ทำงานพบ	ปัญหาที่ผู้ใช้งานพบ			คะแนน รวม	จัดอันดับ ปัญหาที่พบ มากที่สุด
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3		
1. เครื่องเสียง	56	63	39	333	1
2. เครื่องฉายภาพ	7	7		35	10
3. มัลติมีเดียโปรเจคเตอร์	20	63	42	228	5
4. เครื่องบันทึกเสียง	8	7	7	45	8
5. คอมพิวเตอร์	56	44	35	291	2
6. กล้องวิดีโอ	7	7	34	69	7
7. กล้องประชุมออนไลน์	22	14	14	108	6
8. ชุดวิดีโอคอนเฟอเรนซ์	0	0	0	0	
9. กล้องวิดีโอคอนเฟอเรนซ์	0	0	0	0	
10. จอโทรทัศน์	7		21	42	9
11. ไมโครโฟน	35	63	42	273	3
12. ระบบอินเทอร์เน็ต	56	28	35	259	4

อุปกรณ์ไอทีที่คนใช้ทำงานพบปัญหามากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เครื่องเสียง
คอมพิวเตอร์ และ ไมโครโฟน ตามลำดับ อย่างไรก็ตามในส่วนอุปกรณ์ที่ไม่มีการแสดงความคิดเห็นว่า
เป็นปัญหา ได้แก่ ชุดวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ และกล้องวิดีโอคอนเฟอเรนซ์

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อสนับสนุนการประชุม
ของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.1 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการ
ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านกระบวนการดำเนินการ
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้าน
โสตทัศนูปกรณ์ ด้านกระบวนการดำเนินการ (n=323)

ด้านกระบวนการดำเนินการ	\bar{x}	SD	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. สามารถตรวจสอบตารางการใช้โสตทัศนูปกรณ์ได้ จากช่องทางออนไลน์	3.65	1.108	มาก	6
2. สามารถขอใช้ห้องประชุมได้จากช่องทางออนไลน์	4.00	0.836	มาก	3
3. มีขั้นตอนการปฏิบัติและแนวทางการขอใช้ห้อง ประชุมติดประกาศในระบบออนไลน์หรือในที่ที่ สามารถเห็นได้ชัดเจน	3.76	1.047	มาก	4
4. มีขั้นตอนการปฏิบัติและแนวทางการแก้ปัญหาการ ใช้โสตทัศนูปกรณ์ติดประกาศในระบบออนไลน์หรือใน ที่ที่สามารถเห็นได้ชัดเจน	3.63	1.030	มาก	7
5. ความสะดวกรวดเร็วในการขอใช้ห้องประชุม และอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ภายใน 120 นาที ท่าน ได้รับการยืนยันการขอใช้บริการ	4.04	0.833	มาก	1
6. ระบบการขอใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์เป็นระบบ ออนไลน์สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.02	0.898	มาก	2
7. ระบบโสตทัศนูปกรณ์มีการเตรียมความพร้อม ก่อนใช้งาน (อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ถูกจัดเตรียมไว้พร้อมใช้ งานก่อนผู้จัดประชุมเข้าใช้บริการ)	3.76	1.026	มาก	4
รวม	3.84	0.735	มาก	

จากตารางที่ 5 ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อสนับสนุน
การประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้าน

กระบวนการดำเนินการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$, $SD = 0.735$) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจใน 3 อันดับแรก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการขอใช้ห้องประชุมและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ภายใน 120 นาที ท่านได้รับการยืนยันการขอใช้บริการ ($\bar{x} = 4.04$, $SD = 0.833$) รองลงมาคือ ระบบการขอใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์เป็นระบบออนไลน์สามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{x} = 4.02$, $SD = 0.898$) และสามารถขอใช้ห้องประชุมได้จากช่องทางออนไลน์ ($\bar{x} = 4.00$, $SD = 0.836$) ตามลำดับ

3.2 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (n=323)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{x}	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	3.83	0.916	มาก	5
2. ให้บริการด้วยความสุภาพ สะดวกรวดเร็ว กระตือรือร้นและเต็มใจ	4.00	0.934	มาก	4
3. ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	4.09	0.906	มาก	2
4. ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่เกียจงาน	4.09	0.975	มาก	2
5. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.21	0.742	มากที่สุด	1
6. มีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ (ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์จำนวน 1 คน)	3.67	1.105	มาก	6
รวม	3.98	0.823	มาก	

จากตารางที่ 6 ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$, $SD = 0.823$) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจใน 3 อันดับแรก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.21$, $SD = 0.742$) รองลงมาคือ ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.09$, $SD = 0.906$) และให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่เกียจงาน ($\bar{x} = 4.09$, $SD = 0.975$) และ

ให้บริการด้วยความสุภาพ สะดวกรวดเร็วกระทัดรัดหรือร้อนและเต็มใจ ($\bar{x} = 4.00$, $SD = 0.934$) ตามลำดับ

3.3 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านไอทีศูนย์บริการเพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านอุปกรณ์ไอทีศูนย์บริการ
 ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านไอทีศูนย์บริการ ด้านอุปกรณ์ไอทีศูนย์บริการ (n=323)

ด้านอุปกรณ์ไอทีศูนย์บริการ	\bar{x}	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ไอทีศูนย์บริการมีความทันสมัย	3.89	0.758	มาก	2
2. ไอทีศูนย์บริการมีความหลากหลาย น่าสนใจ	3.78	0.805	มาก	5
3. คอมพิวเตอร์มีความพร้อมใช้งาน	3.89	0.787	มาก	2
4. เครื่องเสียง ไมโครโฟน เครื่องฉายมีความพร้อมใช้งาน	3.96	0.690	มาก	1
5. มีการจัดเตรียมไอทีศูนย์บริการสำรองในกรณีที่เกิดปัญหาแก้ไขได้ทันที	3.72	0.876	มาก	6
6. ไอทีศูนย์บริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อการให้ยืมไปจัดกิจกรรมนอกสถานที่	3.65	1.005	มาก	7
7. ไอทีศูนย์บริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อการใช้งาน	3.81	0.902	มาก	4
รวม	3.82	0.731	มาก	

จากตารางที่ 7 ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการด้านไอทีศูนย์บริการ เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านอุปกรณ์ไอทีศูนย์บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, $SD = 0.731$) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจใน 3 อันดับแรก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นเครื่องเสียง ไมโครโฟน เครื่องฉายมีความพร้อมใช้งาน ($\bar{x} = 3.96$, $SD = 0.690$) รองลงมาคือ ไอทีศูนย์บริการมีความทันสมัย ($\bar{x} = 3.89$, $SD = 0.758$) และคอมพิวเตอร์มีความพร้อมใช้งาน ($\bar{x} = 3.89$, $SD = 0.787$) และไอทีศูนย์บริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อการใช้งาน ($\bar{x} = 3.81$, $SD = 0.902$) ตามลำดับ

3.4 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านไอทีคอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการ
ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้าน
ไอทีคอมพิวเตอร์ ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (n=323)

ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	\bar{x}	SD	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทั่วถึง	3.93	0.987	มาก	5
2. ความรวดเร็วของสัญญาณในการใช้งานอินเทอร์เน็ต	3.96	1.022	มาก	4
3. ความสะดวกในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต	3.98	1.012	มาก	2
4. ความปลอดภัยของระบบเครือข่าย	3.98	0.921	มาก	2
5. ระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการ ทำงาน	4.09	0.906	มาก	1
รวม	3.99	0.904	มาก	

จากตารางที่ 8 ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการด้านไอทีคอมพิวเตอร์ เพื่อสนับสนุน
การประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านระบบ
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$, SD = 0.904) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจใน 3
อันดับแรก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อ
การทำงาน ($\bar{x} = 4.09$, SD = 0.906) รองลงมาคือ ความสะดวกในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต
($\bar{x} = 3.98$, SD = 1.012) และความปลอดภัยของระบบเครือข่าย ($\bar{x} = 3.98$, SD = 0.921) และความ
รวดเร็วของสัญญาณในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 3.96$, SD = 1.022) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการด้านไอทีคอมพิวเตอร์ จำแนกตามรายด้าน (n=323)

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านไอทีคอมพิวเตอร์	\bar{x}	SD	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
ด้านกระบวนการดำเนินการ	3.84	0.735	มาก	3
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.98	0.823	มาก	2
ด้านอุปกรณ์ไอทีคอมพิวเตอร์	3.82	0.731	มาก	4
ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.99	0.904	มาก	1
รวม	3.90	0.691	มาก	

จากตารางที่ 9 แสดงความพึงพอใจในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$, $SD = 0.691$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากทุกด้าน โดยด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 3.99$, $SD = 0.904$) พึงพอใจมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 3.98$, $SD = 0.823$) ด้านกระบวนการดำเนินการ ($\bar{x} = 3.84$, $SD = 0.735$) และด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ($\bar{x} = 3.82$, $SD = 0.731$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

ตารางที่ 10 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง เพศกับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์โดยรวม โดยใช้สถิติไคสแควร์ (X^2) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เพศ	ระดับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์โดยรวม					p.value
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	0(0)	0(0)	28(40)	70(50)	63(59.4)	.004*
หญิง	7(100)	0(0)	42(60)	70(50)	43(40.6)	
รวม	7(100)	0(0)	70(100)	140(100)	106(100)	

*p.value < .05 significant

จากตารางที่ 10 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง เพศกับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์โดยรวม โดยใช้สถิติไคสแควร์ (X^2) พบว่า **เพศมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ p.value < 0.05 สรุปได้ว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ตารางที่ 11 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง อายุกับความพึงพอใจในการบริการ โสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และ นิติศาสตร์โดยรวม โดยใช้สถิติไคสแควร์ (χ^2) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อายุ	ระดับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์โดยรวม					p.value
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
20-30 ปี	0(0)	0(0)	21(30)	28(20)	14(13.2)	<.001*
31-40 ปี	7(100)	0(0)	35(50)	42(30)	28(26.4)	
41-50 ปี	0(0)	0(0)	7(10)	49(35)	49(46.2)	
51-60 ปี	0(0)	0(0)	7(10)	21(15)	15(14.2)	
รวม	7(100)	0(0)	70(100)	140(100)	106(100)	

*p.value < .001 significant

จากตารางที่ 11 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง อายุกับความพึงพอใจในการ บริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ โดยรวม โดยใช้สถิติไคสแควร์ (χ^2) พบว่า **อายุมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการบริการ โสตทัศนูปกรณ์โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ p.value < 0.001 สรุปได้ว่า เป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้**

ตารางที่ 12 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ประเภทผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจใน การบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์โดยรวม โดยใช้สถิติไคสแควร์ (χ^2) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ประเภทผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์โดยรวม					p.value
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
นิสิต/นักศึกษา	0(0)	0(0)	21(30)	21(15)	14(14)	<.001*
บุคลากรสายสอน	0(0)	0(0)	7(10)	49(35)	57(57)	
บุคลากรสาย สนับสนุน	7(100)	0(0)	42(60)	70(50)	29(29)	
รวม	7(100)	0(0)	70(100)	140(100)	100(100)	

*p.value < .001 significant

จากตารางที่ 12 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ประเภทผู้ใช้บริการกับความ พึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และ

นิติศาสตร์โดยรวม โดยใช้สถิติไคสแควร์ (X^2) พบว่า **ประเภทผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $p.value < 0.001$ สรุปได้ว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ตารางที่ 13 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษาปัจจุบันกับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์โดยรวม โดยใช้สถิติไคสแควร์ (X^2) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระดับการศึกษา ปัจจุบัน	ระดับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์โดยรวม					$p.value$
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0(0)	0(0)	0(0)	14(10)	0(0)	<.001*
ปริญญาตรี	7(100)	0(0)	21(30)	42(30)	21(19.8)	
ปริญญาโท	0(0)	0(0)	35(50)	42(30)	49(46.2)	
ปริญญาเอก/สูงกว่า	0(0)	0(0)	14(20)	42(30)	36(34)	
รวม	7(100)	0(0)	70(100)	140(100)	106(100)	

* $p.value < .001$ significant

จากตารางที่ 13 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษาปัจจุบันกับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์โดยรวมโดยใช้สถิติไคสแควร์ (X^2) พบว่า **ระดับการศึกษาปัจจุบันมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $p.value < 0.001$ สรุปได้ว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ตารางที่ 14 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง สาขาวิชากับความพึงพอใจในการบริการ
 โสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และ
 นิติศาสตร์โดยรวม โดยใช้สถิติไคสแควร์ (χ^2) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สาขาวิชา	ระดับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์โดยรวม					p.value
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
รัฐศาสตร์	0(0)	0(0)	5(7.1)	14(10)	20(18.9)	<.001*
นิติศาสตร์	0(0)	0(0)	14(20)	24(17.1)	14(13.2)	
รัฐประศาสนศาสตร์	7(100)	0(0)	6(8.6)	39(27.9)	32(30.2)	
บุคลากรสาย สนับสนุน	0(0)	0(0)	45(64.3)	63(45)	40(37.7)	
รวม	7(100)	0(0)	70(100)	140(100)	106(100)	

*p.value < .001 significant

จากตารางที่ 14 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง สาขาวิชากับความพึงพอใจใน
 การบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
 โดยรวมโดยใช้สถิติไคสแควร์ (χ^2) พบว่า **สาขาวิชามีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการ
 บริการโสตทัศนูปกรณ์โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ p.value < 0.001 สรุปได้ว่า เป็นไป
 ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ตารางที่ 15 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง การเข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในการ
 บริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และ
 นิติศาสตร์โดยรวม โดยใช้สถิติไคสแควร์ (χ^2) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การเข้าใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์โดยรวม					p.value
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ผู้จัดประชุม	0(0)	0(0)	0(0)	7(5)	7(6.6)	.008*
ผู้เข้าร่วมประชุม	0(0)	0(0)	14(20)	42(30)	14(13.2)	
ผู้จัดและผู้เข้าร่วม	7(100)	0(0)	56(80)	91(65)	85(80.2)	
รวม	7(100)	0(0)	70(100)	140(100)	106(100)	

*p.value < .05 significant

จากตารางที่ 15 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง การเข้าใช้บริการกับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์โดยรวมโดยใช้สถิติไคสแควร์ (X^2) พบว่า **การเข้าใช้บริการมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $p.value < 0.05$ สรุปได้ว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ตารางที่ 16 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ห้องประชุมกับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์โดยรวม โดยใช้สถิติไคสแควร์ (X^2) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ห้องประชุม	ระดับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์โดยรวม					p.value
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
อาคาร POLLAW1 ห้อง 204	0(0)	0(0)	16(22.8)	34(24.3)	34(32)	.417
อาคาร POLLAW1 ห้อง 812	1(14.3)	0(0)	12(17.4)	35(25)	22(20.8)	
อาคาร POLLAW2 ห้อง 401	2(28.6)	0(0)	27(38.6)	34(24.3)	14(13.2)	
อาคาร POLLAW2 ห้อง 402	4(57.1)	0(0)	15(21.2)	37(26.4)	36(33)	
รวม	7(100)	0(0)	70(100)	140(100)	106(100)	

จากตารางที่ 16 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ห้องประชุมกับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์โดยรวมโดยใช้สถิติไคสแควร์ (X^2) พบว่า **ห้องประชุมไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $p.value = 0.417$ สรุปได้ว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ตารางที่ 17 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง จำนวนผู้เข้าใช้ห้องประชุมกับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์โดยรวมโดยใช้สถิติไคสแควร์ (X^2) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จำนวนผู้เข้าใช้ ห้องประชุม	ระดับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์โดยรวม					p.value
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ไม่เกิน 5 คน	7(100)	0(0)	7(10)	0(0)	0(0)	.784
6-10 คน	0(0)	0(0)	21(30)	34(24.3)	49(46.3)	
มากกว่า 10 คน	0(0)	0(0)	42(60)	106(75.7)	57(53.7)	
รวม	7(100)	0(0)	70(100)	140(100)	106(100)	

จากตารางที่ 17 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง จำนวนผู้เข้าใช้ห้องประชุมกับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์โดยรวมโดยใช้สถิติไคสแควร์ (X^2) พบว่า **จำนวนผู้เข้าใช้ห้องประชุมไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ** $p.value = 0.784$ สรุปได้ว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 18 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ความถี่ในการใช้บริการกับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์โดยรวมโดยใช้สถิติไคสแควร์ (X^2) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ความถี่ในการ ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์โดยรวม					p.value
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
1-2 ครั้ง	0(0)	0(0)	49(70)	98(70)	71(67)	<.001*
3-4 ครั้ง	0(0)	0(0)	21(30)	28(20)	35(33)	
ตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไป	7(100)	0(0)	0(0)	14(10)	0(0)	
รวม	7(100)	0(0)	70(100)	140(100)	106(100)	

*p.value < .001 significant

จากตารางที่ 18 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ความถี่ในการใช้บริการกับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และ

นิตินศาสตร์โดยรวมโดยใช้สถิติไคสแควร์ (X^2) พบว่า **ความสัมพันธ์ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $p.value < 0.001$ สรุปได้ว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ตารางที่ 19 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ช่วงเวลาที่ใช้บริการในครั้งนีกับ ความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุม คณะรัฐศาสตร์และนิตินศาสตร์โดยรวมโดยใช้สถิติไคสแควร์ (X^2) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ช่วงเวลาที่ใช้บริการในครั้งนี	ระดับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์โดยรวม					p.value
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
8.30-12.00 น.	0(0)	0(0)	14(20)	35(25)	49(46.2)	<.001*
13.00-16.30 น.	7(100)	0(0)	49(70)	98(70)	42(39.6)	
16.30-18.00 น.	0(0)	0(0)	0(0)	7(5)	8(7.5)	
18.00-20.00 น.	0(0)	0(0)	7(10)	0(0)	7(6.6)	
รวม	7(100)	0(0)	70(100)	140(100)	106(100)	

*p.value < .001 significant

จากตารางที่ 19 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ช่วงเวลาที่ใช้บริการในครั้งนีกับ ความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุม คณะรัฐศาสตร์และนิตินศาสตร์โดยรวมโดยใช้สถิติไคสแควร์ (X^2) พบว่า **ช่วงเวลาที่ใช้บริการในครั้งนีมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $p.value < 0.001$ สรุปได้ว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ตารางที่ 20 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง โสตทัศนูปกรณ์ที่มีปัญหากับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์โดยรวม โดยใช้สถิติไคสแควร์ (χ^2) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

โสตทัศนูปกรณ์ ที่มีปัญหา	ระดับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์โดยรวม					p.value
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
เครื่องเสียง	0(0)	0(0)	31(62)	28(43.75)	7(15.6)	<.001*
เครื่องฉายภาพ	0(0)	0(0)	0(0)	4(22.2)	7(100)	0.120
มัลติมีเดีย	15(100)	0(0)	21(75)	14(28.6)	10(24.4)	<.001*
โปรเจคเตอร์						
เครื่องบันทึกเสียง	0(0)	0(0)	4(12.5)	1(10)	0(0)	0.415
คอมพิวเตอร์	0(0)	0(0)	19(67.9)	18(28.6)	11(25)	<.001*
กล้องวิดีโอ	0(0)	0(0)	13(92.9)	0(0)	0(0)	0.214
กล้องประชุม	0(0)	0(0)	7(100)	2(100)	8(22.2)	<.001*
ออนไลน์						
จอโทรทัศน์	0(0)	0(0)	12(85.7)	2(28.6)	1(10)	0.104
ไมโครโฟน	7(100)	0(0)	21(27.3)	7(33.3)	7(20)	0.064
ระบบอินเทอร์เน็ต	7(100)	0(0)	21(37.5)	14(40)	7(33.3)	<.001*

*p.value < .001 significant

จากตารางที่ 20 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ปัญหาเครื่องเสียงกับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์โดยรวมโดยใช้สถิติไคสแควร์ (χ^2) พบว่า **เครื่องเสียง มัลติมีเดียโปรเจคเตอร์ คอมพิวเตอร์ กล้องประชุมออนไลน์และระบบอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ p.value < 0.001** สรุปได้ว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 21 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ตั้งไว้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<u>เพศ</u> มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการบริการ โสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้อง ประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
<u>อายุ</u> มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการบริการ โสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้อง ประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
<u>ประเภทผู้ใช้บริการ</u> มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการ บริการโสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการ ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อายุ	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
<u>ระดับการศึกษาปัจจุบัน</u> มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจใน การบริการโสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุมของ ผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
<u>สาขาวิชา</u> มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการบริการ โสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้อง ประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
<u>การเข้าใช้บริการ</u> มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการ บริการโสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการ ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
<u>ห้องประชุม</u> มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการบริการ โสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้อง ประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
<u>จำนวนผู้ใช้ห้องประชุม</u> มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจใน การบริการโสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุมของ ผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 22 (ต่อ)

สมมติฐานที่ตั้งไว้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
จำนวนผู้ใช้ห้องประชุม มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
ความถี่ในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
ช่วงเวลาที่ใช้บริการครั้งปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
โสตทัศนูปกรณ์ที่มีปัญหา มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อประเมินผลความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
3. เพื่อพัฒนาแนวทางการบริการโสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

การวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ระหว่างเดือนมกราคม-มีนาคม 2568 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบภาคตัดขวางเชิงวิเคราะห์ (Cross sectional Analytic Study) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ Google Form กลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตร W.G. Cochran (1953) เท่ากับ 323 คน เก็บแบบสอบถามได้ครบถ้วน ร้อยละ 100

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่าง 323 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย ร้อยละ 49.80 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.20 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 34.70 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ร้อยละ 32.50 และ อายุ 20-30 ปี ร้อยละ 19.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน ร้อยละ 47.70 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 39.00 รองลงมาคือ ระดับปริญญาเอกและสูงกว่า ร้อยละ 28.50 และระดับปริญญาตรี ร้อยละ 28.20 สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ร้อยละ 26.00 รองลงมาคือ นิติศาสตร์ 16.10 และรัฐศาสตร์ ร้อยละ 12.10

ส่วนที่ 2 การใช้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ในบทบาทการเป็นผู้จัดการประชุม และเข้าร่วมประชุม ร้อยละ 74.00 รองลงมาคือ เป็นผู้เข้าร่วมการประชุม ร้อยละ 21.70 และเป็น

ผู้จัดการประชุม ร้อยละ 4.30 ส่วนใหญ่ใช้ห้องประชุม อาคาร POLLAW1 ห้อง 812 ร้อยละ 47.06 รองลงมาคือ อาคาร POLLAW2 ห้อง 402 ร้อยละ 35.91 อาคาร POLLAW2 ห้อง 401 ร้อยละ 30.65 และอาคาร POLLAW1 ห้อง 204 ร้อยละ 30.03 ตามลำดับ การประชุมส่วนใหญ่มีผู้เข้าร่วมประชุมมากกว่า 10 คน ร้อยละ 56.35 รองลงมาคือ 6-10 คน ร้อยละ 30.34 และไม่เกิน 5 คน ร้อยละ 13.31 ความถี่ในการใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการ 1-2 ครั้ง ร้อยละ 67.50 รองลงมาคือ 3-4 ครั้ง ร้อยละ 26.00 และตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 6.50 ช่วงเวลาที่ใช้บริการในครั้งนี้อยู่ในช่วง 13.00-16.30 น. ร้อยละ 60.70 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 8.30-12.00 น. ร้อยละ 30.30 ช่วงเวลา 16.30-18.00 น. ร้อยละ 4.60 ช่วงเวลา 18.00-20.00 น. ร้อยละ 4.3 ชนิดของซอฟต์แวร์ที่ใช้งานการประชุมครั้งนี้มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ระบบอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 82.35 รองลงมาคือ เครื่องเสียง ร้อยละ 80.49 และมัลติมีเดียโปรเจคเตอร์ ร้อยละ 78.33 ตามลำดับ อุปกรณ์ที่พบปัญหาส่วนใหญ่ 3 อันดับแรก ได้แก่ เครื่องเสียง ร้อยละ 20.43 รองลงมาคือ มัลติมีเดียโปรเจคเตอร์ ร้อยละ 18.58 และระบบอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 15.17 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านไอทีที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$, $SD = 0.691$) เรียงลำดับรายด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 3.99$, $SD = 0.904$) รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 3.98$, $SD = 0.823$) ด้านกระบวนการดำเนินการ ($\bar{x} = 3.84$, $SD = 0.735$) และด้านอุปกรณ์ไอทีที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ ($\bar{x} = 3.82$, $SD = 0.731$) ตามลำดับ แยกรายด้าน ดังต่อไปนี้

3.1 ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$, $SD = 0.904$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงาน ($\bar{x} = 4.09$, $SD = 0.906$) รองลงมาคือ ความสะดวกในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 3.98$, $SD = 1.012$) และความปลอดภัยของระบบเครือข่าย ($\bar{x} = 3.98$, $SD = 0.921$) และความรวดเร็วของสัญญาณในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 3.96$, $SD = 1.022$) ตามลำดับ

3.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$, $SD = 0.823$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.21$, $SD = 0.742$) รองลงมาคือ ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.09$, $SD = 0.906$) และให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่เกียจงาน ($\bar{x} = 4.09$, $SD = 0.975$) และให้บริการด้วยความสุภาพ สะดวกรวดเร็ว กระตือรือร้นและเต็มใจ ($\bar{x} = 4.00$, $SD = 0.934$) ตามลำดับ

3.3 ด้านกระบวนการดำเนินการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$, $SD = 0.735$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง ความสะดวกรวดเร็วในการขอใช้ห้องประชุมและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ภายใน 120 นาที ท่านได้รับการยืนยันการขอใช้บริการ ($\bar{x} = 4.04$, $SD = 0.833$) รองลงมาคือ ระบบการขอใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์ เป็นระบบออนไลน์สามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{x} = 4.02$, $SD = 0.898$) และสามารถขอใช้ห้องประชุมได้จากช่องทางออนไลน์ ($\bar{x} = 4.00$, $SD = 0.836$) ตามลำดับ

3.4 ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, $SD = 0.731$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก พบว่า เครื่องเสียง ไมโครโฟน เครื่องฉาย มีความพร้อมใช้งาน ($\bar{x} = 3.96$, $SD = 0.690$) รองลงมาคือ โสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัย ($\bar{x} = 3.89$, $SD = 0.758$) และคอมพิวเตอร์มีความพร้อมใช้งาน ($\bar{x} = 3.89$, $SD = 0.787$) และโสตทัศนูปกรณ์มีจำนวนที่เพียงพอต่อการใช้งาน ($\bar{x} = 3.81$, $SD = 0.902$) ตามลำดับ

สรุปประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ด้านกระบวนการดำเนินการ มีขั้นตอนการปฏิบัติและแนวทางการแก้ปัญหาการใช้โสตทัศนูปกรณ์ติดประกาศในระบบออนไลน์หรือในที่ที่สามารถเห็นได้ชัดเจน

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ (ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์จำนวน 1 คน)

ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์มีจำนวนที่เพียงพอต่อการให้ยืมไปจัดกิจกรรมนอกสถานที่

ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทั่วถึง

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ พบว่า

1. เพศ และการเข้าใช้บริการมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $p.value < 0.05$

2. อายุ ประเภทผู้ใช้บริการ ระดับการศึกษาปัจจุบัน สาขาวิชา ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการในครั้งนี้ ปัญหาเครื่องเสียง ปัญหาหม้อลติมีเดียโปรเจคเตอร์ ปัญหาคอมพิวเตอร์ ปัญหาห้องประชุมออนไลน์และปัญหาระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $p.value < 0.001$

5.2 อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจในการบริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ผู้วิจัยอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

ผลการวิจัยความพึงพอใจในการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการดำเนินการ และด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการโสตทัศนศึกษา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ให้ความสำคัญกับการให้บริการงานโสตทัศนูปกรณ์ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่อำนวยความสะดวกเครื่องมือให้การประชุมสำเร็จลุล่วงได้ตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ การตรวจสอบและซ่อมแซมอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และการซ่อมแซมแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่ชัดเจน สอดคล้องกับการศึกษาของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2560) ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปี การศึกษา 2560 พบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์และด้านทรัพยากรสารสนเทศ และสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง จองผ่านระบบออนไลน์ (Chatprasert, P.,2023) ผลการวิจัย พบว่าบุคลากรและนิสิต มีความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้องประชุมของ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง จองผ่านระบบออนไลน์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ/ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์

สอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการ ของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ศรีรัฐ โกวงศ์ และคณะ, 2566) พบว่า นิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมากและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านได้แก่ ด้านบริการออนไลน์ ด้านอาคารสถานที่

และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ด้านบริการระบบสารสนเทศ) และด้านบริการ เครือข่าย

สอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ (กนกอร สิงจานุสงค์, 2568) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-30 ปี ชั้นปีที่ 3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี สังกัด คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน 1-2 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ในด้านวัสดุสารสนเทศภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีสื่อโสตทัศนวัสดุ (CD-ROM, VCD, VDO, TAPE และTV) ไว้ให้บริการ และข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการ ไม่เพียงพอ

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการบริการ โสตทัศนอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้ห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทผู้ใช้บริการ ระดับการศึกษาปัจจุบัน สาขาวิชา การเข้าใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการครั้งปัจจุบัน ปัญหาจากเครื่องเสียง มัลติมีเดียโปรเจคเตอร์ คอมพิวเตอร์ กล้องประชุมออนไลน์และระบบอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับการศึกษาของ อาณัติ โสภาคุภัทร (2562) ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนอุปกรณ์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความต้องการด้านการให้บริการด้านโสตทัศนอุปกรณ์ พบว่า สาขาวิชาที่สังกัด ความถี่ในการใช้โสตทัศนอุปกรณ์ อุปกรณ์ที่มีปัญหาสัมพันธ์กับความต้องการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการ ของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ศรีรัฐ โกวงศ์ และคณะ, 2566) พบว่า เพศ ชั้นปีที่ศึกษาและความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน แต่ตัวแปรคณะที่ศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ (กนกอร สิงจานุสงค์, 2568) พบว่า นักศึกษาที่มีเพศและชั้นปีแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และนักศึกษาที่มี

คณะแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ในภาพรวมแตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการตรวจสอบปัญหาโสตทัศนูปกรณ์อย่างสม่ำเสมอให้พร้อมสำหรับใช้งานครั้งถัดไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มัลติมีเดียโปรเจคเตอร์ คอมพิวเตอร์ กล้องประชุมออนไลน์และระบบอินเทอร์เน็ต
2. ควรเพิ่มการประกาศขั้นตอนการปฏิบัติและแนวทางการแก้ปัญหาการใช้โสตทัศนูปกรณ์ติดประกาศในระบบออนไลน์หรือในที่ที่สามารถเห็นได้ชัดเจน
3. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์ให้เพียงพอต่อการให้บริการห้องประชุมและโสตทัศนูปกรณ์และให้บริการอย่างทั่วถึง เพื่อกรณีที่มีการใช้ห้องประชุมหลายห้อง และเกิดปัญหาโสตทัศนูปกรณ์ขัดข้องส่งผลให้การประชุมไม่สำเร็จจลุล่วงตามวัตถุประสงค์
4. หมั่นตรวจสอบระบบอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมและทั่วถึง ไม่ติดขัดและสามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัย

บรรณานุกรม

- กนกอร สิงจานุสงศ์. (2568). ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการ และ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. *วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ*, 3(1), 33-54.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในเอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาบริการ (เล่มที่ 1) หน่วย 1-7*. นนทบุรี: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ตรีเพชร อ่าเมือง. (2555). *คู่มือเทคนิคการให้บริการด้วยใจ*. งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์กอง บริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2560). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). *การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ โรฒ*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภานุมาศ ซาติประเสริฐ. (2566). ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตต่อการจองห้องเรียน/ห้อง ประชุมของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จองผ่านระบบออนไลน์. *Interdisciplinary Academic and Research Journal*, 3(6), 697-718.
- ภัทรา อินทรทัศน. (2566). *การพัฒนาเว็บไซต์ด้านการให้บริการสำหรับงานโสตทัศนูปกรณ์และ เทคโนโลยีการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ศรีรัฐ โกวงศ์ และคณะ. (2566). ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการของสำนักบริการ คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(3), 37.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภัสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend)*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ดีไซน์.
- อานันตี โสภาศุภวัตร. (2562). *สภาพปัญหาและความต้องการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้าน โสตทัศนูปกรณ์ของคณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. การประชุม ชาติใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 11.
- อุทิศ บำรุงชีพ. (2560). ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารเพื่อการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 19(1), 146-159.

อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์ และคณะ. (2563). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร*. กำแพงเพชร: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

Likert, R. (1932). A technique for measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 5-55.

Aday , L. N. , & Andersen, R. (1978) . *Theoretical and Methodological Issues in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care, Social Science and Medicine*. 12: 28.

Cullen,Rowena. (2001). *Perspectives on user satisfaction surveys*. *Library Trends* 49 (Spring):662-686.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามในการวิจัย

4. ระดับการศึกษาปัจจุบัน ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ระดับปริญญาตรี
 ระดับปริญญาโท
 ระดับปริญญาเอก และสูงกว่า
5. สาขาวิชา รัฐศาสตร์ นิติศาสตร์
 รัฐประศาสนศาสตร์ เป็นบุคลากรสายสนับสนุน

ตอนที่ 2 การใช้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุม

1. การเข้าใช้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์
 ผู้จัดการประชุม
 ผู้เข้าร่วมการประชุม
 ผู้จัดการประชุมและผู้เข้าร่วมการประชุม
2. ห้องที่ใช้ในการประชุมเป็นประจำ/เคยใช้ มีห้องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 อาคาร POLLAW1
 ห้อง 204 ห้อง 812 ห้องอื่นๆ ระบุ.....
 อาคาร POLLAW2
 ห้อง 401 ห้อง 402 ห้องอื่นๆ ระบุ.....
3. การจัดประชุมแต่ละครั้ง มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนกี่คน (โดยประมาณ) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 ไม่เกิน 5 คน 6 – 10 คน มากกว่า 10 คน
4. ความถี่ในการใช้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมเฉลี่ยต่อสัปดาห์
 1 – 2 ครั้ง 3-4 ครั้ง ตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไป
5. ช่วงเวลาที่ใช้บริการในครั้งนี้
 8.30 – 12.00 น. 13.00 – 16.30 น.
 16.30 – 18.00 น. 18.00 – 20.00 น.
6. ชนิดของโสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้การประชุมครั้งนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 เครื่องเสียง
 เครื่องฉายภาพ
 มัลติมีเดียโปรเจคเตอร์
 เครื่องบันทึกเสียง
 คอมพิวเตอร์
 กล้องวิดีโอ

- กล้องประชุมออนไลน์
- ชุดวิดีโอคอนเฟอเรนซ์
- กล้องวิดีโอคอนเฟอเรนซ์
- จอโทรทัศน์
- ไมโครโฟน
- ระบบอินเทอร์เน็ต

7. อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ที่ท่านมักพบปัญหามากที่สุด 3 อันดับแรก โดยใส่หมายเลขลำดับ 1 – 3 (อันดับ 1 คือ พบปัญหามากที่สุด, อันดับ 2 คือ พบปัญหาในลำดับที่สอง, อันดับ 3 คือ พบปัญหาในลำดับที่สาม)

- เครื่องเสียง
- เครื่องฉายภาพ
- มัลติมีเดียโปรเจคเตอร์
- เครื่องบันทึกเสียง
- คอมพิวเตอร์
- กล้องวิดีโอ
- กล้องประชุมออนไลน์
- ชุดวิดีโอคอนเฟอเรนซ์
- กล้องวิดีโอคอนเฟอเรนซ์
- จอโทรทัศน์
- ไมโครโฟน
- ระบบอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องประชุมคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

มากที่สุด	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับน้อยที่สุด

ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการดำเนินการ					
1. สามารถตรวจสอบตารางการใช้โสตทัศนูปกรณ์ได้จากช่องทางออนไลน์					
2. สามารถขอใช้ห้องประชุมได้จากช่องทางออนไลน์					
3. มีขั้นตอนการปฏิบัติและแนวทางการขอใช้ห้องประชุมตีตประกาศในระบบออนไลน์หรือในที่สามารถเห็นได้ชัดเจน					
4. มีขั้นตอนการปฏิบัติและแนวทางการแก้ปัญหาการใช้โสตทัศนูปกรณ์ตีตประกาศในระบบออนไลน์หรือในที่สามารถเห็นได้ชัดเจน					
5. ความสะดวกรวดเร็วในการขอใช้ห้องประชุมและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ภายใน 120 นาที ท่านได้รับการยืนยันการขอใช้บริการ					
6. ระบบการขอใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์เป็นระบบออนไลน์สามารถเข้าถึงได้ง่าย					
7. ระบบโสตทัศนูปกรณ์มีการเตรียมความพร้อมก่อนใช้งาน (อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ถูกจัดเตรียมไว้พร้อมใช้งานก่อนผู้จัดประชุมเข้าใช้บริการ)					
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
2. ให้บริการด้วยความสุภาพ สะดวกรวดเร็ว กระตือรือร้น และเต็มใจ					
3. ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่เกียจงาน					
5. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
6. มีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ (ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์จำนวน 1 คน)					

ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์					
1. โสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัย					
2. โสตทัศนูปกรณ์มีความหลากหลาย น่าสนใจ					
3. คอมพิวเตอร์มีความพร้อมใช้งาน					
4. เครื่องเสียง ไมโครโฟน เครื่องฉายมีความพร้อมใช้งาน					
5. มีการจัดเตรียมโสตทัศนูปกรณ์สำรองในกรณีที่เกิดปัญหาแก้ไขได้ทันที					
6. โสตทัศนูปกรณ์มีจำนวนที่เพียงพอต่อการให้ยืมไปจัดกิจกรรมนอกสถานที่					
7. โสตทัศนูปกรณ์มีจำนวนที่เพียงพอต่อการใช้งาน					
ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต					
1. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทั่วถึง					
2. ความรวดเร็วของสัญญาณในการใช้งานอินเทอร์เน็ต					
3. ความสะดวกในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต					
4. ความปลอดภัยของระบบเครือข่าย					
5. ระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงาน					

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณยิ่ง
ผู้วิจัย

ภาคผนวก ข
ใบรับรองจริยธรรม

สำเนา

ที่ IRB2-003/2568



เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาโครงการวิจัย

รหัสโครงการวิจัย : HU120/2567

โครงการวิจัยเรื่อง : การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมของผู้ใช้บริการห้องคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

หัวหน้าโครงการวิจัย : นายอิทธิ เอี่ยมลักษณะชัย

หน่วยงานที่สังกัด : คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

วิธีพิจารณา : Exemption Determination Expedited Reviews Full Board

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โครงการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามหลักการของจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยที่ผู้วิจัยเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ไม่มีการล่วงละเมิดสิทธิ สวัสดิภาพ และไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ตัวผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยในขอบข่ายของโครงการวิจัยที่เสนอได้ (ดูตามเอกสารตรวจสอบ)

1. แบบเสนอเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ฉบับที่ 3 วันที่ 23 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2567
2. โครงการวิจัยฉบับภาษาไทย ฉบับที่ 1 วันที่ 21 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2567
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ฉบับที่ 1 วันที่ 20 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2567
4. เอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ฉบับที่ 1 วันที่ 20 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2567
5. แบบเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น แบบบันทึกข้อมูล (Data Collection Form)
- แบบสอบถาม หรือสัมภาษณ์ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ฉบับที่ 1 วันที่ 21 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2567
6. เอกสารอื่น ๆ (ถ้ามี)
- 6.1 (ร่าง) หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล ฉบับที่ 1 วันที่ 21 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2567

วันที่รับรอง : วันที่ 6 เดือน มกราคม พ.ศ. 2568

วันที่หมดอายุ : วันที่ 6 เดือน มกราคม พ.ศ. 2569

ลงนาม อาจารย์เจนวิทย์ นวลแสง

(อาจารย์เจนวิทย์ นวลแสง)

ประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ชุดที่ 2 (กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)