

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยในหัวข้อต่อไปนี้

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

1. การประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

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

วิทยฐานะสถาบันอุดมศึกษาเอกชน รวมทั้งการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสามที่จะเริ่มต้นในปีงบประมาณ 2554 จนถึงปีงบประมาณ 2558 ซึ่งคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ให้ความเห็นชอบให้เผยแพร่แลส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 เป็นต้นไปสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จึงได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 ฉบับนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ให้สถาบันอุดมศึกษามีแนวทางปฏิบัติในการกำกับและพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาที่ชัดเจนสอดคล้องกับกรอบแผนพัฒนาอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานเกี่ยวกับการศึกษา ระดับอุดมศึกษาต่างๆที่เกี่ยวข้อง และสามารถรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารฉบับนี้จะเป็นข้อมูลส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ และนำไปสู่การสร้างผลผลิตที่มี คุณภาพ สามารถตอบสนองสังคม และประเทศชาติตามเป้าหมายของแต่ละกลุ่มสถาบัน

1. แนวทางการพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ของของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

1.1 หลักการ การพัฒนาตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา
มีหลักการสำคัญ 6 ประการ คือ

- 1) ตัวบ่งชี้พัฒนาขึ้นภายใต้ต้องค้ประกอบคุณภาพ 9 ด้านที่มีความครอบคลุมพันธกิจหลัก 4 ประการของการอุดมศึกษาและพันธกิจสนับสนุน ซึ่งมีความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553
- 2) ตัวบ่งชี้ตอบสนองเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายนอกของ สมศ. ภายใต้หลักการสำคัญ คือ ไม่ให้เป็นภาระซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานแก่สถาบันอุดมศึกษา
- 3) ตัวบ่งชี้ประเมินปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตหรือผลลัพธ์ โดยตัวบ่งชี้ผลผลิตและผลลัพธ์จะมีทั้งที่ สกอ. พัฒนาขึ้นและตัวบ่งชี้ที่ สมศ. ใช้ในการประเมินคุณภาพภายนอก ทั้งนี้เพื่อความเชื่อมโยงและความเป็นเอกภาพของระบบประกันคุณภาพอุดมศึกษาไทยและเพื่อรองรับการประเมินภายนอกของ สมศ.
- 4) ตัวบ่งชี้มีความสมดุลระหว่างมุมมองการบริหารจัดการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านนักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน และด้านบุคลากร การเรียนรู้และนวัตกรรม

5) จำนวนตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นเป็นเพียงจำนวนตัวบ่งชี้ขั้นต่ำ สถาบันอุดมศึกษาสามารถเพิ่มเติมตัวบ่งชี้และเกณฑ์ได้ตามความเหมาะสมกับระดับการพัฒนาของสถาบัน

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

1.2 วิธีการพัฒนาตัวบ่งชี้

1.2.1 ศึกษากฎหมาย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- 1) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545
- 2) กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553
- 3) กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
- 4) มาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ. 2547 สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
- 5) มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2549 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
- 6) มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2551 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
- 7) กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
- 8) เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
- 9) มาตรฐานและตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษาของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

1.2.2 วิเคราะห์และประมวลข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในข้อ 1.2.1 เพื่อนำมาพัฒนาตัวบ่งชี้ โดยจำแนกตามปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและผลลัพธ์ โดยใช้ข้อสรุปจากคุณภาพ 9 ด้านที่ครอบคลุมพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาเป็นกรอบในการพัฒนาตัวบ่งชี้ เพื่อให้สามารถวัดคุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษา และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้ครบทุกมาตรฐาน

1.2.3 กำหนดตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษาที่เป็น ตัวบ่งชี้ด้านปัจจัยนำเข้า ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ และตัวบ่งชี้ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ ซึ่งมีความ ครอบคลุมทุกองค์ประกอบคุณภาพ ทุกมาตรฐานการอุดมศึกษา และทุกมาตรฐาน สถาบันอุดมศึกษา

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

1.2.5 กำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพและตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ ดังนี้

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

2) ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณอยู่ในรูปของร้อยละหรือค่าเฉลี่ย

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

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

ตัวอย่างที่ 1 กำหนดร้อยละ 100 เป็นคะแนน 5 ผลการดำเนินงาน ตามตัวบ่งชี้ได้ร้อยละ 75.51

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

ตัวอย่างที่ 2 กำหนดร้อยละ 85 เป็นคะแนน 5 ผลการดำเนินงาน

ตามตัวบ่งชี้ได้ร้อยละ 34.62

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

ตัวอย่างที่ 3 กำหนดค่าเฉลี่ยคือ จำนวนเงินวิจัยต่ออาจารย์และ

นักวิจัย 200,000 บาท เป็นคะแนน 5 ผลการดำเนินงานได้ 152,500.35 บาทต่อคน

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

ตัวอย่างที่ 4 กำหนดร้อยละ 90 เป็นคะแนน 5 ผลการดำเนินงาน

ตามตัวบ่งชี้ได้ร้อยละ 92.08

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

หลักการคำนวณการแปลงค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยเป็นคะแนน สรุปได้ดังนี้

- 1) ผลการดำเนินงานเท่ากับหรือสูงกว่าค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่กำหนดให้เป็นคะแนน 5 จะได้คะแนน 5
- 2) ผลการดำเนินงานต่ำกว่าค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่กำหนดให้เป็นคะแนน 5 คำนวณคะแนนที่ได้ดังนี้

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

ข้อปฏิบัติเรื่องจุดทศนิยม

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

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

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

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

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

1.2.7 วิธีการคิดผลการประเมิน

1) รายองค์ประกอบ นำคะแนนทุกตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบมารวมกันหารด้วยจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดในองค์ประกอบนั้น จะเป็นคะแนนเฉลี่ยรายองค์ประกอบ

2) ภาพรวม นำคะแนนทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบมารวมกัน หาค่าเฉลี่ยจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดของทุกองค์ประกอบ จะเป็นคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม

2. คำชี้แจงอื่น ๆ ในการนำตัวบ่งชี้ไปใช้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

1) การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในในระดับสถาบัน แต่ละสถาบันอุดมศึกษาจะต้องใช้ตัวบ่งชี้คุณภาพทุกตัวในการประเมินคุณภาพ

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

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

4) อาจารย์ประจำ หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน และบุคลากรที่มีสัญญาจ้างกับมหาวิทยาลัยทั้งปีการศึกษา ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย

นักวิจัยประจำ หมายถึง ข้าราชการ หรือพนักงาน หรือบุคลากรที่มีสัญญาจ้างกับมหาวิทยาลัยทั้งปีการศึกษา ที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่วิจัยหรือนักวิจัย

การนับจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ ให้นับระยะเวลาการทำงาน ดังนี้

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

3. องค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินองค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต

หลักการ พันธกิจที่สำคัญที่สุดของสถาบันอุดมศึกษา คือ การผลิตบัณฑิต หรือการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีความรู้ในด้านวิชาการและวิชาชีพ มีคุณลักษณะตามหลักสูตรที่กำหนดการเรียนการสอนในยุคปัจจุบันใช้หลักการของการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญดังนั้น พันธกิจดังกล่าวจึงเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการหลักสูตรและการ

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

มาตรฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

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

ตัวบ่งชี้ จำนวน 8 ตัวบ่งชี้ คือ

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

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 : ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

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

เกณฑ์มาตรฐาน :

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

5. มีระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ อย่างน้อยในเรื่องประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบ และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่าง ๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

6. มีผลการประเมินคุณภาพของบริการในข้อ 2 – 5 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

7. มีการนำผลการประเมินคุณภาพในข้อ 6 มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดการบริการ ด้านกายภาพที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ

หมายเหตุ :

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

2. การคิดจำนวน FTES ให้นำจำนวน FTES ของแต่ละระดับการศึกษารวมเข้าด้วยกัน โดยไม่ต้องเทียบเป็น FTES ของระดับปริญญาตรี

เกณฑ์การประเมิน :

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

2. ผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2556

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของสภาสถาบันโดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบัน และได้รับความเห็นชอบจากสภาสถาบันโดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับ ปรัชญาหรือปณิธานและพระราชบัญญัติสถาบันตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของกลุ่มสถาบัน กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2551-2554)

2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับสถาบันไปสู่ทุกหน่วยงานภายใน

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

ตารางที่ 1 รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 1

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

ตารางที่ 1 รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 1 (ต่อ)

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

องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 : ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

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

ตารางที่ 2 รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 :ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน

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

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

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

องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 : ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการจัดการหรือจัดบริการเพื่อให้นักศึกษามีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ในอัตราไม่สูงกว่า 8 FTES ต่อเครื่อง
2. มีบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และมีการฝึกอบรม การใช้งานแก่นักศึกษาทุกปีการศึกษา

3. มีบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา
อย่างน้อยในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการอุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

4. มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ อย่างน้อยในด้านงานทะเบียนนักศึกษา
ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริการอนามัย
และการรักษาพยาบาล การจัดการหรือจัดบริการ ด้านอาหาร และสนามกีฬา

5. มีระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ
อย่างน้อย ในเรื่องประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย
การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ในบริเวณอาคารต่างๆ โดยเป็นไปตาม
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

6. มีผลการประเมินคุณภาพของบริการในข้อ 2-5 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

7. มีการนำผลการประเมินคุณภาพในข้อ 6 มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดบริการ
ด้านกายภาพที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ

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

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

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

ที่	รายการหลักฐาน	รหัสหลักฐาน	หลักฐาน
7	ภาพถ่ายการให้บริการของงานห้องสมุด งานคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา และงาน โสตทัศนูปกรณ์	2.5-3-01	http://www.edu.buu.ac.th/etc/sar.html
8	ภาพถ่ายจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต แบบไร้สาย	2.5-3-01	http://www.edu.buu.ac.th/etc/sar.html □
9	URL และภาพถ่ายหน้าเว็บไซต์ ระบบฐานข้อมูล งานห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์	2.5-3-02	แฟ้มองค์ประกอบที่ 2
10	URL และภาพถ่ายหน้าเว็บไซต์ การให้บริการ สืบค้น	2.5-3-03	http://www.edu.buu.ac.th/etc/library.html
11	ภาพถ่ายบรรยากาศภายในห้องงานห้องสมุด	2.5-4-01	http://medline.lib.buu.ac.th/edu/ □
12	ใช้ระบบของคณะศึกษาศาสตร์	2.5-4-02	http://www.edu.buu.ac.th/etc/Pic-Library/PicLibrary.html □
13	URL เว็บไซต์ภาพหลักฐาน	2.5-5-01	คณะศึกษาศาสตร์
14	รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	2.5-5-02	http://www.edu.buu.ac.th/etc/safety.html □
15	รายการจัดซื้อหนังสือและสื่อวีดิทัศน์	2.5-6-01	http://www.edu.buu.ac.th/etc/sar.html
16	รายการย้ายจุดติดตั้งอุปกรณ์กระจายสัญญาณแบบ ไร้สายใหม่	2.5-7-01	แฟ้มองค์ประกอบที่ 2
17	ภาพการปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในศูนย์ เทคโนโลยีการศึกษา	2.5-7-03	http://www.edu.buu.ac.th/etc/Pic-Library/PicLibrary.html

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 : ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

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

ตารางที่ 4 รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 6

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

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 : การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

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

ตารางที่ 5 รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 7

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

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 : ระบบบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูง และตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของสถาบัน ร่วมเป็น

คณะกรรมการหรือคณะทำงาน

2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของสถาบัน ตัวอย่าง เช่น

- ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)
- ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของสถาบัน
- ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหารหลักสูตร การ

บริหารงานวิจัย ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ

- ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของ อาจารย์และบุคลากร

- ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
- อื่น ๆ ตามบริบทของสถาบัน

3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการ วิเคราะห์ในข้อ 2

4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน

5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อสภาสถาบันเพื่อ พิจารณอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากสภาสถาบันไปใช้ในการปรับแผนหรือ วิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

ตารางที่ 6 รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 7 ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 :ระบบบริหารความเสี่ยง

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

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 : ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

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

ตารางที่ 7 รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 8

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

ตารางที่ 7 รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 8 (ต่อ)

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

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของสถาบันตั้งแต่ระดับภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และดำเนินการตามระบบที่กำหนด

2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสถาบัน

3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของสถาบัน

4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย
1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อสภาสถาบันและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ตามกำหนดเวลา โดยเป็นรายงานที่มีข้อมูลครบถ้วนตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กำหนดใน CHE QA Online และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคณาจารย์ การศึกษาของสถาบัน

5. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้

6. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในครบทั้ง 9 องค์ประกอบคุณภาพ

7. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต และผู้ให้บริการตามพันธกิจของสถาบัน

8. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสถาบันและมีกิจกรรมร่วมกัน

9. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

ตารางที่ 8 รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 9

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

ตารางที่ 8 รายการหลักฐาน : องค์ประกอบที่ 9 (ต่อ)

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

ตัวบ่งชี้ที่ สมศ. ที่ 10 :

ประเด็นการพิจารณา : การส่งเสริมและสนับสนุนด้านศิลปะและวัฒนธรรม

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

ตารางที่ 9 รายการหลักฐาน : ตัวบ่งชี้ที่ สมศ. ที่ 10

ที่	รายการหลักฐาน	รหัสหลักฐาน	หลักฐาน
1	โครงการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556	10-1-01	http://www.edu.buu.ac.th/etc/sar.html
2	รายงานผลการดำเนินโครงการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556	10-2-01	http://www.edu.buu.ac.th/etc/sar.html ☐
3	ปฏิทินการจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ☐	10-3-01	http://www.edu.buu.ac.th/etc/sar.html

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

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

ตัวบ่งชี้ที่ สมศ. ที่ 11 :

ประเด็นการพิจารณา : การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม

1. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบันที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี
2. สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ และตกแต่ง

อย่างมีความสุนทรีย์

3. ปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
4. การจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้นักศึกษาและบุคลากรมี

ส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ

5. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่เกี่ยวกับประเด็น 1-4 ไม่ต่ำกว่า 3.51

จากคะแนนเต็ม 5

ตารางที่ 10 รายการหลักฐาน : ตัวบ่งชี้ที่ สมศ. ที่ 11

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

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

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

ตัวบ่งชี้ที่ สมศ. ที่ 15 : เกณฑ์การให้คะแนน

ผลการดำเนินงาน :

ผลประเมินการประกันคุณภาพภายในรับรองโดยต้นสังกัดใช้ค่าคะแนนผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยต้นสังกัด

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

ตารางที่ 11 รายการหลักฐาน : ตัวบ่งชี้ที่ สมศ. ที่ 15

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

3. แนวคิดความหมายของความพึงพอใจ

3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือพอใจ ตรงกับ ภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้คำอธิบายความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

กิลเมอร์ (Gilmer, 1966:80) ได้ให้ความหมายว่า เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตโดยทั่วไปที่ได้รับมา

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

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

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

วรูม (Vroom, 1964) ได้กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

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

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งทั้งทางบวกและลบ เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

3.2 แนวคิดการสร้างความพึงพอใจ

แนวคิด ทฤษฎีการสร้างความพึงพอใจที่สำคัญ มีดังนี้

ไวท์เฮด (Whitehead..1967:1-41) กล่าวถึง การสร้างความพอใจ และขั้นตอนของการพัฒนาว่ามี 3 ขั้นตอน คือ จุดยืน จุดแย้ง และจุดปรับ ซึ่งไวท์เฮด เรียกชื่อใหม่เพื่อใช้ในการศึกษาว่า การสร้างความพึงพอใจ การทำความเข้าใจ และการนำไปใช้ในการเรียนรู้ใดๆ ควรเป็นไปตาม 3 จังหวะนี้ คือ

การสร้างความพึงพอใจ - นักเรียนรับสิ่งใหม่ๆ มีความตื่นเต้น พอใจในการได้พบและเก็บสิ่งใหม่

การทำความเข้าใจ - มีการจัดระเบียบ ให้คำจำกัดความ มีการกำหนดขอบเขต ที่ชัดเจน

การนำไปใช้ - นำสิ่งใหม่ที่ได้มาไปจัดสิ่งใหม่ที่จะได้พบต่อไป เกิดความตื่นเต้นที่จะเอาไปจัดสิ่งใหม่ๆ ที่เข้ามา

ไวท์เฮด กล่าวถึงการสร้างภูมิปัญญาในระบบการศึกษาว่า ได้ปฏิบัติกันอย่างผิดพลาดตลอดโดยใช้วิธีการฝึกทักษะอย่างง่ายๆ ธรรมดาๆ แล้วคาดเอาไว้จะทำให้เกิดภูมิปัญญาได้ ถนนที่มุ่งสู่ภูมิปัญญาได้มีสายเดียว คือ เสรีภาพและวิทยาการ เป็นสาระสำคัญสองประการของการศึกษา ประกอบกันเป็นวงจรการศึกษาสามจังหวะ คือ เสรีภาพ – วิทยาการ – เสรีภาพ ซึ่งเสรีภาพในจังหวะแรกก็คือ ขั้นตอนของการสร้างความพอใจ วิทยาการในขั้นที่สองก็คือ ขั้นทำความเข้าใจ และเสรีภาพในช่วงสุดท้ายก็คือ ขั้นการนำไปใช้ วงจรเหล่านี้ไม่ได้มีวงจรเดียวแต่มีลักษณะเป็นวงจรซ้อนวงจร วงจรหนึ่งเปรียบได้กับเซลล์หนึ่งหน่วยและขั้นตอนการพัฒนาอย่างสมบูรณ์ของมันก็คือ โครงสร้างอินทรีย์ของเซลล์เหล่านั้น เช่นเดียวกับวงจรเวลาที่มีวงจรเวลาประจำวัน ประจำสัปดาห์ ประจำเดือน ประจำปี ประจำฤดู เป็นต้น วงจรของบุคคลตามช่วงอายุจะเป็นระดับ ดังนี้

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

นอกจากนี้วิทยาการทั้งหลายในแขนงต่างๆ ก็มีวงจรของการพัฒนาการและระดับของพัฒนาการเหล่านี้เช่นกัน สิ่งที่ไวท์เฮดต้องการย้ำในเรื่องนี้คือ ความรู้ที่ต่างแขนงวิชา การเรียนที่

ต่างวิธีการควรให้แก่ผู้เรียนเมื่อถึงเวลาอันสมควรและเมื่อผู้เรียนมีพัฒนาการทางสมองอยู่ในขั้นที่เหมาะสมการพัฒนาคุณลักษณะใดๆ ตามวิถีทางของธรรมชาติ ควรต้องสร้างกิจกรรมที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในตัวเอง เพราะความพอใจจะทำให้คนพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสม ส่วนความเจ็บปวดแม้จะทำให้เกิดการตอบสนองแต่ก็ไม่ทำให้คนพอใจ ไวท์เฮด สรุปในที่สุดว่าในการสร้างพลังความคิดไม่มีอะไรมากไปกว่า สภาพจิตใจที่มีความพึงพอใจในขณะที่ทำกิจกรรม สำหรับการศึกษาค้นคว้าด้านชีววิทยา นั้น เสรีภาพเท่านั้นที่จะทำให้เกิดความคิดที่มีพลังและความคิดริเริ่มใหม่ๆ

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



ภาพประกอบ 2 ระดับขั้นความต้องการมนุษย์ของมาสโลว์

1. ความต้องการของบุคคล สามารถเรียงลำดับความสำคัญได้จากความต้องการระดับต่ำสุดไปหาสูงสุด ดังนี้

- ความต้องการทางร่างกาย (ปัจจัย 4)
- ความต้องการความปลอดภัย
- ความต้องการผูกพันในสังคม
- ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง
- ความต้องการความสำเร็จสูงสุดหรือพิสัยตัวเอง

2. ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของบุคคลต่อไปอีก บุคคลจะถูกจูงใจด้วยความต้องการที่อยู่สูงขึ้นไปที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3. ความต้องการของบุคคลจะซ้ำซ้อนกันความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทั้งหมดไป ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นมาตามลำดับแบ่งความต้องการของคน ออกเป็น 5 ชั้น เรียงลำดับตามความสำคัญของความต้องการเหล่านี้ คือ

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

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

3.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม การอยู่ร่วมกันการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ บุคคลต้องการเพิ่มไม่ว่าจะเป็นเพื่อนบ้านหรือเพื่อนร่วมงานบุคคลอาจจะมี ความสนใจเป็นสมาชิกขององค์กรหนึ่งได้

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

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

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

ทฤษฎีเอกซ์ หรือ ทฤษฎีประเพณีนิยม เป็นทฤษฎีการบริหารงานที่ไม่รวมความเชื่อมั่นเกี่ยวกับรายละเอียดในการวัดผลและการบริหารจัดการเรื่องอื่นใดทั้งสิ้น นอกจากต้องการให้ทุกคนทำงานร่วมกันเพื่อความสามัคคีขององค์กรเท่านั้น ซึ่งได้สรุปความเชื่อหรือลักษณะของคนตามทฤษฎีไว้ดังนี้

1. มนุษย์ทั่วไปไม่ได้ชอบการทำงานและพยายามหลีกเลี่ยงงาน
2. เนื่องจากการไม่ชอบงานของมนุษย์ มนุษย์จึงถูกควบคุมบังคับหรือข่มขู่ให้ทำงาน
3. มนุษย์โดยทั่วไปชอบการชี้แนะหรือสั่งการ ต้องการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ

มีการ ทะเยอทะยานน้อยและต้องการความมั่นคงมากที่สุด

ทฤษฎีวาย เป็นทฤษฎีที่ผู้บริหารจัดสมมติฐานขึ้นมาใหม่ เพื่อให้บุคคลภายในองค์กรมีจุดมุ่งหมายที่สอดคล้องกันมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงนโยบายซึ่งสามารถที่จะสนับสนุน ความต้องการที่ก่อให้เกิดความสำเร็จร่วมกันของสมาชิก แมคเกรเกอร์ได้สร้างทฤษฎีใหม่ขึ้นเรียกว่า “การบูรณาการแห่งเป้าหมาย” โดยมีความเชื่อตรงข้ามกับทฤษฎีเอกซ์ ดังนี้

1. การทำงานเป็นการตอบสนองความพอใจ
2. การข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษ ไม่ได้เป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการจูงใจให้คนทำงาน

บุคคลที่ผูกพันต่อการบรรลุถึงความสำเร็จของเป้าหมายขององค์กรจะมีแรงจูงใจด้วยตนเองและควบคุมตนเอง

3. ความผูกพันของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย ขึ้นอยู่กับรางวัลและผลตอบแทนที่พวกเขาคาดหวังว่าบรรลุถึงความสำเร็จ

4. ภายในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงานเป็นการจูงใจให้บุคคลยอมรับและแสวงหาความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

ทฤษฎีวายเน้นถึงการพัฒนาตนเองของมนุษย์ ซึ่งให้เห็นว่ามนุษย์รู้จักตนเองได้ถูกต้องรู้จักความสามารถของตนเอง

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

การทำงานและพยายามหลีกเลี่ยงงานจำเป็นต้องมีความคุมบังคับ และคอยชี้แนะหรือสั่งการ มีความทะเยอทะยานน้อยและต้องการความมั่นคงมากที่สุด ส่วนทฤษฎีวางเน้นถึงการพัฒนาตนเองของมนุษย์ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์รู้จักตนเองได้ถูกต้องรู้จัก ความสามารถของตนเอง

3.4 องค์ประกอบความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธกันที่สอดคล้องกันไม่ออก สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ เป็นต้น
2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือ การที่สมองของบุคคล รับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดความรู้สึกความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิดดีหรือไม่ดี
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

3.4 การวัดความพึงพอใจ

ได้มีนักการศึกษาให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

ประภาส ตรงกรณ์. (2546 : 29-30) ได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการวัดความพึงพอใจการทำงานไว้ ดังนี้

1. เพื่อจะได้เข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ทั้งด้านส่วนบุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงาน
2. เพื่อจะได้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน กับ การปฏิบัติงานว่าอะไรเป็นสาเหตุให้คนทำงานได้ดี
3. เพื่อให้เข้าใจถึงหน่วยงานลักษณะใด ที่คนพึงพอใจและไม่พึงพอใจ รวมทั้งเกี่ยวกับการจัดและการบริหารหน่วยงานนั้น

4. เพื่อให้เข้าใจถึงผลจากการไม่พึงพอใจงาน เช่น การขาดงาน ลางาน และการออกจากงานรวมทั้งได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาต่อ การจัดสวัสดิการ บริการต่าง ๆ ว่า จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับการทำงานได้อย่างไร

สมพงษ์ เกษมสิน (2526:357-359) ได้เสนอแนวทางการวิจัยในการหามาตรการวัดความพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้

1. การสังเกตการณ์ คือ การเฝ้าติดตามดูอย่างเอาใจใส่ความเป็นไปและการเปลี่ยนแปลงของสิ่งที่ต้องการรู้อย่างใกล้ชิดในระยะเวลาที่กำหนดให้เป็นวิธีการเก็บข้อมูลอย่างหนึ่งมุ่งที่จะทราบความสัมพันธ์ของบุคคลที่ร่วมกันปฏิบัติงานในองค์การทำได้โดยการสังเกตสิ่งที่มีอยู่ซึ่งอาจเป็นวัตถุ สิ่งของที่ไม่มีชีวิตการเคลื่อนไหวหรือสิ่งมีชีวิตในลักษณะโครงสร้างทั่วไปโดยไม่คำนึงถึงการกระทำและสังเกตการณ์ที่เกิดขึ้นและดำเนินอยู่ซึ่งหมายถึงการให้ความสนใจในการกระทำหรือพฤติกรรมของสิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสถานที่นั้นในขณะนั้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นการวิจัยที่มีแบบแผนเพื่อใช้ตรวจหาข้อเท็จจริงจากภาวะความเป็นอยู่ของ สังคม หรือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในองค์การ สามารถแสวงหาข้อเท็จจริงและความจริงที่ว่าบุคคลนั้นมีวิถีชีวิตอย่างไร อย่างไรก็ดีในการสัมภาษณ์คำตอบที่ได้ อาจจะมีการมีความแตกต่างกันในเรื่องของความเห็นแล้ว ยังแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบมีพฤติกรรมที่ต้องการอย่างไร

3. การปฏิบัติการวิจัย เป็นวิธีการทางวิทยาศาสตร์ที่นำเอาความรู้ในสาขาวิชาการต่าง ๆ มาประยุกต์เพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในรูปที่สามารถวัดได้ในเชิงปริมาณเป็น พื้นฐาน ในการตัดสินใจ จากมาตรการวัดความพึงพอใจ จะเห็นได้ว่า มีหลายวิธี ผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีใดก็ได้แต่ความสะดวกและเหมาะสมของสถานการณ์อย่างไรก็ตามควรจะคำนึงว่า วิธีที่เลือกใช้จะต้องสามารถวัดสภาพจิตใจได้

เพชฌัญญู กิจระการ (2546 : 7) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ แฮทฟีลด์ และอีวส์แมน ได้ทำการพัฒนาแนวคิดของนักวิจัยต่าง ๆ มาเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจซึ่งเป็นที่ยอมรับแพร่หลายในปัจจุบันประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ คือ

ตัวแปรที่ 1 องค์ประกอบเกี่ยวกับงานที่ทำในปัจจุบัน แบ่งเป็น

1. ความตื่นเต้น / น่าเบื่อ
2. ความสนุกสนาน / ความไม่สนุกสนาน
3. ความโล่ง / ความสลับ
4. ความท้าทาย / ความไม่ท้าทาย
5. มีความพอใจ / ไม่พอใจ

ตัวแปรที่ 2 องค์ประกอบทางด้านการค่าจ้าง แบ่งเป็น

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

ตัวแปรที่ 3 องค์ประกอบทางด้านการให้ความดีความชอบ แบ่งเป็น

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

ตัวแปรที่ 4 องค์ประกอบทางด้านนิเทศ ผู้บังคับบัญชา

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

ตัวแปรที่ 5 องค์ประกอบทางด้านเพื่อนร่วมงาน

1. เป็นระเบียบเรียบร้อย / ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย
2. จงรักภักดีต่อสถานที่ทำงาน / ไม่จงรักภักดีต่อโรงเรียนและเพื่อนร่วมงาน
3. สนุกสนานร่าเริง / ดูไม่มีชีวิตชีวา
4. น่าสนใจเอาใจจริงเอาใจ / ดูเหนียวหนาย

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นการวัดเพื่อเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน

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

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการประเมินความพึงพอใจ เมื่อนำมาประยุกต์ในการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ความพึงพอใจจะเป็นสิ่งสำคัญที่กระตุ้นให้กลุ่มนิสิตผู้ใช้บริการฯ ได้อย่างคุ้มค่า และได้แนวทางในการปรับปรุง แก้ไขบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

4. การให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ โดยจัดตั้งเป็นศูนย์เทคโนโลยีการศึกษามีรายละเอียด ดังนี้

4.1 ประวัติความเป็นมา

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

4.2 บริการของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา

3.2.1 งานห้องสมุด เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 8.00 - 16.30 น.

การให้บริการ

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

3.2.2 งานคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 8.00 - 20.00 น.

การให้บริการ

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

2. บริการจุดอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย จำนวน 13 จุด บริเวณคณะศึกษาศาสตร์

3. บริการ ยืม-คืน กล้องถ่ายภาพนิ่ง และกล้องวิดีโอ

3.2.3 งานโสตทัศนูปกรณ์ เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 8.00 - 20.00 น.

การให้บริการ

1. บริการและดูแลอุปกรณ์การเรียนการสอนภายในห้องเรียน

2. บริการยืม-คืน คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก โปรเจคเตอร์ และวีซวลไลเซอร์

3. บริการติดตั้งอุปกรณ์การเรียนการสอนนอกสถานที่

นอกจากนี้คณะศึกษาศาสตร์ได้จัดหาอุปกรณ์การเรียนในห้องเรียนต่างๆอย่างครบครันและพร้อมใช้งาน เช่น ห้องเรียนทุกห้องจะประกอบไปด้วย ระบบเสียงที่ได้ยินทั่วถึง ภายในห้อง โปรเจคเตอร์ วีซวลไลเซอร์ คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์การสอนอื่นที่จำเป็น ในแต่ละภาควิชา也会有ห้องปฏิบัติการบริการนิสิต เช่น ภาควิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการศึกษาจะมีห้องบันทึกและตัดต่อเสียง ตัดต่อวิดีโอ ห้องสตูดิโอถ่ายภาพ และยังมีสื่อวัสดุ อุปกรณ์บริการนิสิตของภาควิชาฯ เช่น กล้องถ่ายภาพ กล้องวิดีโอ เครื่องโปรเจคเตอร์ วีซวลไลเซอร์ ฯลฯ ภาควิชาการจัดการเรียนรู้ ก็จะมีห้องปฏิบัติการดนตรี ห้องสื่อของนิสิตเอกปฐมวัย เป็นต้น ภายในและภายนอกอาคารจะมีโรงอาหาร ลานม้าหิน ลานโดมแก้ว นิสิตสามารถจัดกิจกรรมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้นอกเวลาเรียนได้อย่างสะดวก มีการปรับภูมิทัศน์ภายนอกอย่างสวยงามทั้งสวนหย่อมและต้นไม้ที่ร่มรื่น ในด้านการรักษาความปลอดภัยจะมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลตลอด 24 ชั่วโมง และมีห้องรักษาพยาบาลเบื้องต้นในคณะฯ ก่อนจะส่งไปโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยบูรพา

5. การศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ และการเก็บ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

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

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

- กระบวนทัศน์ที่เหมาะสมกับประเด็นสำคัญในการศึกษา หมายถึงการเลือกจุดยืนทางกระบวนทัศน์ว่าจะดำเนินการวิจัยด้วยกระบวนทัศน์แบบไหน จะเลือกแบบปฏิฐานนิยมหรือแบบกระบวนทัศน์ทางเลือก

- รูปแบบการทำวิจัยที่เหมาะสมกับทฤษฎีที่เลือกมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย
- ประชากรเป้าหมายและสถานที่ที่จะเก็บข้อมูล
- ขั้นตอนต่างๆ ในการเก็บข้อมูล
- เครื่องมือในการเก็บข้อมูล
- แผนการเก็บข้อมูลและวิธีการบันทึกข้อมูล
- แผนการวิเคราะห์ข้อมูล

- การจัดการทั่วไป เช่น ติดต่อกลุ่มเป้าหมายสำหรับการเก็บข้อมูล หาสถานที่พักในภาคสนาม และวางแผนงานที่จะทำระหว่างเก็บข้อมูลในสนาม เป็นต้น

5.2 แนวคำถามและองค์ประกอบที่สำคัญของการออกแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ Maxwell

(ชาย โพธิ์สิตา, 2550)

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

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

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

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

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

- จุดมุ่งหมายส่วนตัวของนักวิจัย (personal purposes) หมายถึง แรงบันดาลใจส่วนตัวที่ทำให้นักวิจัยอยากทำเรื่องนั้น

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

- จุดมุ่งหมายเพื่อการค้นคว้าวิจัย (research purposes) เป็นจุดมุ่งหมายทางวิชาการ เพื่อทำความเข้าใจหรือหาความรู้เกี่ยวกับปรากฏการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งว่า ปรากฏการณ์นั้นมีธรรมชาติเป็นอย่างไร ทำไมสิ่งต่างๆ ในปรากฏการณ์นั้นจึงเป็นอย่างที่มันเป็นมีเหตุผลอะไรอยู่เบื้องหลัง

3) แนวคิดทฤษฎีในการวิจัย บางทีเรียกว่า “กรอบแนวคิด” (conceptual framework) คือ ความเชื่อ หรือข้อสรุปเบื้องต้นของนักวิจัยว่าสิ่งที่ศึกษานั้นน่าจะเป็นอย่างไร ที่มาของแนวคิดทฤษฎีมี 4 ทาง คือ

- ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ส่วนตัวของนักวิจัย (experiential knowledge)

- แนวคิดทฤษฎีที่มีอยู่แล้ว (existing theories) ได้จากการทบทวนวรรณกรรม

- การศึกษานำร่อง (pilot study)

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

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

4.1 การวิจัยเชิงชาติพันธุ์วรรณา (Ethnographic study)

4.2 การวิจัยแนวปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology study)

4.3 การศึกษาเฉพาะกรณี (Case study method)

4.4 การวิจัยชีวประวัติบุคคล (Biographical study)

4.5 การวิจัยแบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูล (Grounded theory study)

4.6 การวิจัยแบบสนทนากลุ่ม (Focus group study)

5.3 วิธีการ เลือกตัวอย่าง วิธีเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล สรุปพอสังเขป ดังนี้

5.3.1 การเลือกตัวอย่าง

ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์มีวิธีการได้มาของกลุ่มตัวอย่างหลักๆ อยู่ 2 แบบ คือ

1) แบบสุ่มโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability sampling) ซึ่งได้ศึกษามาแล้ว

2) การเลือกตัวอย่างแบบยึดจุดมุ่งหมายของการศึกษาเป็นหลัก ซึ่งเป็นการเลือกแบบไม่มีโครงสร้างที่เคร่งครัด มีขั้นตอนและวิธีการที่ไม่ซับซ้อน จุดมุ่งหมายหลักของการเลือกตัวอย่างแบบนี้ไม่ใช่เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทน แต่เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เหมาะสมกับแนวคิด จุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่ง การเลือกใครก็ตามเป็นผู้ให้ข้อมูลก็เพราะเขาเหล่านั้นมีข้อมูลจะบอกเราได้มากมาย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการวิจัยของเรา เราเรียกคนเหล่านั้นว่า Key informants เราเลือกสถานที่แห่งหนึ่งหรือหลายแห่งมาทำวิจัยเพราะเรามั่นใจสถานที่นั้นๆ มีอะไรที่เราจะได้เรียนรู้มากมายเกี่ยวกับเรื่องที่เรอยากรู้ เราเลือกเหตุการณ์หรือกระบวนการอันใดอันหนึ่งมาศึกษา เพราะมีหลักฐานมีหลักฐานให้เชื่อว่าเหตุการณ์หรือกระบวนการนั้นๆ มีอะไรหลายอย่างที่จะทดสอบแนวความคิดในการวิจัยของเรา กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เราสามารถอธิบายสิ่งที่เราเลือกได้ ทั้งในทางแนวคิด ทฤษฎีและระเบียบวิธีวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่สนองจุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ของการวิจัยเชิงคุณภาพ มี 15 ประเภทได้แก่

(1) ตัวอย่างที่แสดงลักษณะสุดขั้ว ตัวอย่างประเภทนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับคน หรือกรณีที่ไม่ธรรมดา หรือมีอะไรที่พิเศษกว่ารายอื่น เช่น รายที่ประสบผลสำเร็จ หรือ ล้มเหลวมากเป็นพิเศษ หรือ เช่น เด็กอัจฉริยะ

(2) ตัวอย่างที่มีประสบการณ์มาก คล้ายกับตัวอย่างประเภทแรก แต่ตัวอย่างนี้ไม่ใช่พวกสุดขั้ว เป็นพวกที่มีความรู้หรือมีประสบการณ์มากกว่าคนทั่วไป การวิจัยเชิงคุณภาพแบบมุ่งตีความหมาย มักเลือกใช้ตัวอย่างประเภทนี้ เช่น ศึกษาการปรับตัวของคนที่ผ่านมาสงคามมาอย่างโชกโชน คนป่วยด้วยโรคเรื้อรังที่ทรมาณมาเป็นเวลานาน เป็นต้น

(3) ตัวอย่างที่ครอบคลุมความหลากหลายในประชากรได้มากที่สุด จุดมุ่งหมายของการเลือกตัวอย่างประเภทนี้อยู่ที่ต้องการแสดงให้เห็นว่า เรื่องที่เป็นประเด็นของการวิจัย (เช่น พฤติกรรมเสี่ยงทางเพศ เป็นต้น) มีความแตกต่างอย่างไรในกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะต่างกัน

(4) ตัวอย่างที่มีลักษณะเหมือนกัน ในการเลือกตัวอย่างประเภทนี้ นักวิจัยจะมองเฉพาะรายที่มีลักษณะสำคัญบางประการร่วมกัน จุดมุ่งหมายก็เพื่อทำการศึกษาประชากรกลุ่มนั้นอย่างลึกซึ้ง เช่น ในการศึกษาครอบครัว นักวิจัยอาจกำหนดเอาเฉพาะครอบครัวที่หัวหน้าเป็นหญิง เพื่อการศึกษาลงลึกลงไปปัญหาและสถานการณ์ของครอบครัวที่มีหญิงเป็นหัวหน้าครัวเรือน

(5) ตัวอย่างที่แสดงลักษณะสำคัญของประชากรทั้งหมด ลักษณะสำคัญในที่นี้หมายถึง คุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างที่ประชากรในกลุ่มนั้นๆ มีเหมือนกัน เช่น การศึกษา ทรวดทรงให้บอบบางอยู่เสมอเป็นลักษณะเด่นของนางแบบ เป็นต้น

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

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

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

(9) ตัวอย่างที่สนับสนุนและที่แย้งข้อค้นพบในการศึกษา หลังจากเก็บข้อมูลในภาคสนาม ไประยะหนึ่งของการวิจัยเชิงคุณภาพ นักวิจัยอาจเริ่มได้คำตอบของสิ่งที่ต้องการค้นหาลงอย่าง แต่คำตอบนั้นจะยังไม่เป็นที่มั่นใจจนกว่าจะได้ผ่านการยืนยัน หรือทดสอบ โดยข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่างอื่นที่ต่างออกไป

(10) ตัวอย่างที่มีความสำคัญทางการเมือง ตัวอย่างประเภทนี้อาจเป็นสถานที่ หรือ บุคคล ที่มีความสำคัญทางการเมือง

(11) ตัวอย่างเพื่อพิสูจน์ทฤษฎี คุณสมบัติของตัวอย่างแบบนี้จะถูกกำหนดโดยทฤษฎีที่ ต้องการพิสูจน์ นักวิจัยจะมองหาบุคคลหรือเหตุการณ์ที่เหมาะสมที่จะพิสูจน์ทฤษฎีเท่านั้น ที่ว่าเหมาะ หมายความว่าอาจเป็นตัวอย่างที่มายืนยันหรือท้าทายแนวความคิดในทฤษฎีนั้นหรือทั้งสองอย่าง

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

(13) ตัวอย่างที่สุ่มมาจากประชากรที่เลือกมาอย่างเจาะจง กลุ่มที่เจาะจงเลือกมานั้นต้องเป็นกลุ่มที่แน่ใจว่ามีอะไรที่น่าสนใจมากสำหรับประเด็นที่ศึกษา และเป็นกลุ่มที่แตกต่างกันในลักษณะสำคัญ เช่น ในการศึกษาพฤติกรรมเสี่ยงทางเพศ นักวิจัยอาจเจาะจงคนขับรถบรรทุกทางไกล

(14) ตัวอย่างที่เลือกแบบเฉพาะหน้า ในการเก็บข้อมูลภาคสนาม มีอยู่บ่อยๆ ที่สถานการณ์เฉพาะหน้าทำให้นักวิจัยต้องตัดสินใจเกี่ยวกับการเลือกตัวอย่างในระหว่างที่ทำการเก็บข้อมูลอยู่นั้นเอง นักวิจัยจำเป็นต้องทำเช่นนั้นเพื่อประโยชน์จากโอกาสที่เกิดขึ้นขณะนั้นพอดี จึงกล่าวได้ว่าการเลือกตัวอย่างแบบนี้เป็นการเลือกตามเหตุการณ์เฉพาะหน้า เป็นเรื่องปกติของการทำวิจัยเชิงคุณภาพ โอกาสเช่นนี้อาจเป็นจังหวะที่บังเอิญเหตุการณ์ที่ช่วยสำหรับการทำวิจัยเกิดขึ้น นักวิจัยเล็งโอกาสสังเกตเหตุการณ์ หรือสัมภาษณ์ผู้มีความรู้ที่ปรากฏตัวขึ้นพอดี ซึ่งจะได้ข้อมูลที่ดียิ่งขึ้น

(15) ตัวอย่างที่เลือกตามความสะดวก เป็นการเลือกตัวอย่างชนิดที่ไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้าแต่อาศัยความสะดวกเป็นเกณฑ์ เป็นวิธีที่ง่ายแต่ไม่ใช่วิธีที่ดี วิธีนี้ควรเป็นวิธีสุดท้ายที่จะเลือกและควรหลีกเลี่ยง เพราะการเลือกตัวอย่างวิธีนี้ไม่อาจจัดว่าเป็นการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงที่ยึดจุดมุ่งหมายของการวิจัยเป็นหลัก ซึ่งถือเป็นหลักการสำคัญสำหรับการเลือกตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ

5.3.2 วิธีการเก็บข้อมูล

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

(1) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นการรวบรวมขึ้นแรกเมื่อเริ่มทำการวิจัย โดยนักวิจัยจะต้องศึกษาผลงานที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียด เพื่อนำมาประกอบการวิจัย การศึกษาเอกสารจะช่วยในการกำหนดประเด็นและตัวแปรที่จะศึกษา กำหนดแนวคิดนำรวมทั้งนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ถ้าไม่ทำการศึกษาจากเอกสาร

(2) การสังเกต (Observation) การสังเกตในวิจัยเชิงคุณภาพมี 2 แบบ คือ

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

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

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

(3.1) การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (formal interview) หรือการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เป็นการสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้เตรียมคำถามและข้อกำหนดไว้แน่นอนตายตัว โดยปกตินักวิจัยเชิงคุณภาพมักจะไม่ใช่วิธีการนี้เป็นหลัก เพราะไม่ได้ช่วยให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งและครอบคลุมเพียงพอโดยเฉพาะในแง่ของวัฒนธรรม ความหมายและความรู้สึกนึกคิด

(3.2) การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (informal interview) มักจะใช้ควบคู่ไปกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้เห็นภาพและเข้าใจปรากฏการณ์ทางวัฒนธรรมโดยเตรียมคำถามกว้าง ๆ มาล่วงหน้า การสัมภาษณ์แบบนี้อาจแบ่งออกได้อีก คือ การสัมภาษณ์โดยเปิดกว้าง ไม่จำกัดคำตอบ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (indepth interview) การตะล่อมกล่อมเกล้า (probe) เป็นการซักถามที่ล้วงเอาส่วนลึกของความคิดออกมา และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant interview) โดยกำหนดตัวผู้ตอบบางคนแบบเจาะจงเพราะมีข้อมูลที่ดี ลึกซึ้ง กว้างขวางเป็นพิเศษ รวมถึงการเงี่ยหูฟัง (eavesdropping) จากคำสนทนาของผู้อื่นโดยผู้วิจัยไม่ต้องตั้งคำถามเองก็เป็นเทคนิคของการวิจัยเชิงคุณภาพอีกอย่างหนึ่ง ตลอดจนการสนทนากลุ่ม (focus group discussion) โดยการจัดกลุ่มสนทนา ประมาณ 8 - 12 คน ที่มีคุณลักษณะบางประการคล้ายคลึงกัน

ในการสัมภาษณ์มีขั้นตอนที่สำคัญ คือ การแนะนำตัว การสร้างความสัมพันธ์ การบันทึกคำตอบ การใช้ภาษา ตลอดจนเวลาและสถานที่ที่ใช้สัมภาษณ์

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

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

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

5.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

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

(1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (data triangulation) จะเน้นการตรวจสอบข้อมูลที่ได้อาจมาจากแหล่งต่าง ๆ นั้นมีความเหมือนกันหรือไม่ ซึ่งถ้าทุกแหล่งข้อมูลพบว่าได้ข้อค้นพบเหมือนกัน แสดงว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มา มีความถูกต้อง

(2) การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (investigator triangulation) จะเน้นการตรวจสอบจากผู้วิจัยหรือผู้เก็บข้อมูลต่างคนกันว่า ได้ค้นพบที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งถ้าผู้วิจัยหรือผู้เก็บข้อมูลทุกคนพบว่าข้อค้นพบที่ได้มา มีความเหมือนกัน แสดงว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มา มีความถูกต้อง

(3) การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี(theory triangulation) จะเน้นการตรวจสอบว่าถ้ามีการใช้ทฤษฎีที่หลากหลายแล้ว ข้อมูลที่ได้มาเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ ถ้าผู้วิจัยพบว่าไม่ว่าจะนำทฤษฎีใดมาใช้ ได้ข้อค้นพบที่เหมือนกัน แสดงว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มามีความถูกต้อง

5.3.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดำเนินการ ดังนี้

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

- การวิเคราะห์ข้อมูลไม่ใช่ขั้นสุดท้ายของกระบวนการวิจัย และไม่ได้เป็นขั้นตอนหนึ่งที่แยกออกมาจากขั้นตอนอื่นๆ ในกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพนักวิจัยจึงต้องวิเคราะห์ข้อมูลตลอดทุกขั้นตอนของการวิจัย และต้องวิเคราะห์ย้อนกลับไปกลับมาหลายครั้งจนกว่าจะได้สิ่งที่ต้องการศึกษาครบถ้วนจนสามารถนำเสนอผลการวิจัยได้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น แบบสอบถามปลายเปิด การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ มาทำการวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ มีเทคนิคที่สำคัญ ดังนี้

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

2) การวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic Induction) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น มาวิเคราะห์เพื่อหาบทสรุปร่วมกันของเรื่องนั้น

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

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

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

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

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

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

5.3.3.2 แนวทางปฏิบัติในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

- อย่าปล่อยข้อมูลทิ้งไว้ โดยมีได้วิเคราะห์ก่อนคร่าวๆ เป็นอันดับ
- จัดทำดัชนีข้อมูลที่เก็บได้ อย่าปล่อยให้ข้อมูลกองไว้โดยไม่จัดระบบ และตรวจสอบดูว่าได้ข้อมูลอะไรมาแล้วบ้าง
- สร้าง “แก่นเรื่อง” (Theme) และหัวข้อเรื่อง “(Categories)” ไปเรื่อยพร้อมกับการตรวจสอบบ่อยๆ การมีหัวข้อเรื่องย่อยมากๆ ดีกว่ามีน้อย เพราะเราจะรวมกันนั้นง่ายกว่า
- ทำ “ดัชนี” (Index) และ “รหัส” (Code) ข้อมูลให้ละเอียดครอบคลุมทุกแง่มุมให้มากที่สุดที่จะทำได้ ตามจินตนาการที่สัมผัสมานานมา ช่วงนี้อาจย่อข้อมูลหรือสรุปไว้เพียง 2-3 แก่นของเรื่องเท่านั้น เพราะจะทำให้ผลการวิเคราะห์ขาดความสมบูรณ์และลุ่มลึก
- จัดแยกข้อมูลที่ประมวล เป็นหมวดหมู่และทำแฟ้มข้อมูล ทำสำเนาเก็บแยกไว้ในแต่ละชุดหรือพิมพ์แยกไฟล์ เป็นเรื่องๆ
- เวลาวิเคราะห์ข้อมูล อย่าทำงานแบบเครื่องจักร ต้องหยุดและดู “คิด” บ้างเป็นครั้งคราว สะท้อนความรู้สึกนึกคิดว่าเรากำลังจะวิเคราะห์ไปทางไหนและไปอย่างไร
- ทุกครั้งที่ตัดสินใจวิเคราะห์ “อย่างไร” ให้จดลงบันทึกไว้ในข้อมูล หมวด “วิธีการ”
- จงสนุกกับการวิเคราะห์ เพราะเป็นเรื่องการใช้สติปัญญา เป็นงานสร้างสรรค์มีงานจิตปาละ
- อ่านวนของนักวิจัยคนอื่นๆ เพื่อเห็นตัวอย่างหรือใช้ความคิด รูปแบบเปรียบเทียบ คล้ายคลึง ตรงกันข้าม อุปมาอุปไมย ฯลฯ

- อ่านวรรณกรรมทางวิศวกรรม และ “คิด” ว่าจะนำไปใช้ปรับปรุงงานของเราได้อย่างไร
มิใช่อ่านเพื่อรองรับว่าเราทำถูกแล้ว

5.3.4 ความถูกต้องตรงประเด็น(Validity)

เป็นคุณสมบัติของผลผลิตจากการวิจัย ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของข้อค้นพบ คำอธิบาย
ข้อสรุป การตีความหรือแนวทฤษฎี ว่าถูกต้องตรงตามสภาพที่เป็นอยู่ของกลุ่มตัวอย่างที่เราศึกษามี
เหตุผลผลและใช้ได้เพียงใด ความถูกต้องตรงประเด็นของการวิจัยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1) ความถูกต้องตรงประเด็นภายใน คือ ถูกต้องตามความจริงของปรากฏการณ์หรือประเด็นที่
ศึกษานั้นคือการวิจัยเสนอภาพของสิ่งนั้นได้อย่างสมบูรณ์ ไม่ผิดไปจากความจริงของสิ่งนั้น

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

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

6. งานวิจัยเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

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

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

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดย
ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมา
ได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยสรุปเป็นประเด็น
ความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการด้วยความ
รวดเร็ว ถับไว รองลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจ
ให้บริการและผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เอกสารแนะนำการใช้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน และเว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

2.3 ด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รองลงมาได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและบริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร

2.4 ด้านทรัพยากรห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเอกสารวิจัย รองลงมา คือ หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย

2.5 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจน รองลงมาได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบและมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอ

3. ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการโดยเฉพาะสาขาปฐมวัย และประวัติศาสตร์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการหาหนังสือบนชั้นไม่พบ และการยืมระหว่างห้องสมุดควรใช้บัตรประจำตัวนิสิตหรือบัตรนักศึกษาของสถาบันนั้น ๆ ได้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มจำนวนคนและเครื่องถ่ายเอกสาร เพิ่มที่นั่งอ่านในช่วงก่อนสอบ ประตูลูกเข้า-ออกไม่อ่านบัตร คอมพิวเตอร์สำหรับค้นคว้าขาดประสิทธิภาพ และขยายจุดบริการเครือข่ายไร้สาย ด้านการประชาสัมพันธ์ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับห้องสมุดให้เร็วมากขึ้น

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

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

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

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

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องการประเมินความพึงพอใจการบริการ ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ สรุปได้ ดังนี้

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

เกณฑ์มาตรฐาน :

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

2. การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้จะเป็นการประเมินอารมณ์ ความรู้สึกของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ว่า อยู่ระดับใด

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

ให้บริการด้านคำปรึกษา ด้านการบริการด้านสาธารณูปโภค ด้านการให้บริการด้านจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย ด้านการให้บริการด้านสนามกีฬาสถานที่ออกกำลังกาย/พักผ่อนหย่อนใจ ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านต่างๆ และกลุ่มตัวอย่างจะศึกษากับกลุ่มนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ และผลการประเมินแต่ละด้านส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับมาก

4. ข้อเสนอแนะการให้บริการส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะให้จัดหา/เพิ่มวัสดุ อุปกรณ์การเรียน ต้องการหนังสือตำราและเอกสารอ้างอิงที่ทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับจำนวนรถของนิสิต/ผู้เข้าติดต่อ และให้เพิ่มบริเวณจัดกิจกรรมและพักผ่อนนอกห้องเรียน จัดบริการระบบ WiFi ให้ทั่วถึง