

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีขั้นตอนในการดำเนินการและสรุปผลการวิจัย มีรายละเอียด ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ตามความต้องการของนิสิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

#### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ได้แก่ การประกันคุณภาพการศึกษา ภายในตามตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) องค์ประกอบคุณภาพการศึกษาที่ 2 การผลิตบัณฑิต ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ด้านห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ แนวคิดการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ งานวิจัยเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย

2. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

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

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากการเทียบตารางของเครซีและมอร์แกน(Krejcie and Morgan) ที่ค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

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

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แยกเป็นรายด้าน

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ตามความต้องการของนิสิต

### 4. สร้างและพัฒนาเครื่องมือรวบรวมข้อมูล ดำเนินการ ดังนี้

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

4.2 นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบเนื้อหา และการใช้ภาษา แล้วนำข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามให้ถูกต้อง ชัดเจน

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

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยประสานงานกับคณะศึกษาศาสตร์ในการออกหนังสือขอความร่วมมือเก็บข้อมูลไปยังคณาจารย์หรืออาจารย์ที่ปรึกษาของนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการส่งและเก็บข้อมูลรวมถึงการเข้าสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ(จากแบบสอบถาม) โดยบันทึกรหัสข้อมูล โดยจำแนกตามประเภทของแบบสอบถามแต่ละชุด และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนเชิงคุณภาพ (จากแบบสัมภาษณ์) โดยการถอดเทปแบบคำต่อคำ (Transcript) อ่านอย่างวิเคราะห์เพื่อสร้างมโนทัศน์ (Concept) จากข้อมูลที่ได้ แล้วจัดหมวดหมู่ของมโนทัศน์เพื่อสร้างสมมติฐานชั่วคราว และตรวจสอบความสอดคล้องกันของข้อมูลด้วยกระบวนการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation)
6. จัดทำข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ตามความต้องการของนิสิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

## สรุปผลการวิจัย

### 1. ผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีรายละเอียด ดังนี้

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

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

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

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

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

### 2. ผลแบบสัมภาษณ์การให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ตามความต้องการของผู้รับบริการ มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้แยกตามตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ที่กำหนดตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 2-ข้อ 5 สรุปได้ดังนี้

2.1.1 การบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการฝึกอบรมการใช้งานแก่นักศึกษาทุกปีการศึกษา นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่าการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ของคณะฯ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ยังไม่ค่อยสมบูรณ์เท่าที่ควร และเอกสารตำรา งานวิจัยรวมถึงสื่ออื่นๆ ยังมีน้อยและค่อนข้างเก่า อยากให้พัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เหมือนกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สามารถใช้ทรัพยากรต่างๆ ได้อย่างสะดวกเพราะสามารถตรวจสอบฐานข้อมูลเอกสาร หนังสือ งานวิจัย และสื่อต่างๆ ผ่านระบบเครือข่ายฯ ได้โดยง่าย ส่วนการฝึกอบรมการใช้งานควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงเพราะไม่ค่อยทราบว่าอบรมวันไหนบ้าง อาจจัดอบรมเดือนละครั้งก็ได้ หรือไม่ก็ทำเป็นสื่ออบรมหลายๆ รูปแบบ เช่น อบรมผ่านเครือข่าย หรือวิดีโอ อบรมการใช้ ฯลฯ

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

2.1.3 การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า งานทะเบียนนักศึกษา ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สามารถใช้ได้อย่างสะดวก การบริการอนามัย และการรักษาพยาบาลยังมีไม่ทั่วถึงอยากให้ทางคณะจัดห้องบริการอนามัยและการรักษาพยาบาลเบื้องต้นขึ้นภายในคณะจะได้สะดวกขึ้นเพราะถ้าไปที่โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยคนเยอะ แอด รอนานมาก ในส่วนของบริการด้านโรงอาหารยังมีความคับแคบอยู่มาก อาหารมีน้อยไม่หลากหลาย แพงด้วย ควรมีการขยายโรงอาหารให้เพียงพอกับจำนวนนิสิต และปรับปรุงรสชาติ ปริมาณอาหารให้เหมาะสม พื้นที่จอดรถสำหรับนิสิตมีน้อยมากควรขยายให้เพียงพอ ห้องน้ำควรทำความสะอาดให้ถี่ขึ้นกว่านี้เพราะคนใช้เยอะสกปรกเร็วและซ่อมก็ถ้าน้ำให้สามารถใช้ได้อย่างสมบูรณ์เพราะส่วนใหญ่เสีย

2.1.4 ระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า ทั้งระบบประปา ระบบไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่างๆ มีความเหมาะสม ยกเว้นระบบไฟฟ้าควรมีการปรับปรุงเพราะไฟฟ้าตกและดับบ่อยมาก ควรมีการเพิ่มจุดทิ้งขยะในแต่ละชั้นของตึกให้ทั่วถึง

2.2 ข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการแยกเป็นรายด้าน คือ ด้านห้องสมุด ด้านอุปกรณ์การศึกษา และด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

2.2.1 การบริการด้านห้องสมุด นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว บริการเป็นกันเองและช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา เช่น แนะนำการค้น การค้นหาหนังสือที่ชั้นกรณีหาไม่เจอ อธิบายดี มีการนำหนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ มาบริการอย่างรวดเร็ว และอยากให้หนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ มีความทันสมัยมากกว่านี้เพราะส่วนใหญ่มันเก่า

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

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

## อภิปรายผล

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

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

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

2. ข้อเสนอแนะการให้บริการด้านห้องสมุดควรมีการนำหนังสือ วิตยานิพนธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ มาบริการอย่างรวดเร็ว และอยากให้หนังสือ วิตยานิพนธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ มีความทันสมัย อาจเป็นเพราะความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำให้นิสิตสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว และมีปริมาณมาก ระบบการจัดหา นำส่ง/เผยแพร่ รวมถึงการขึ้นทะเบียนสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่ใช้อยู่ปัจจุบันยังไม่สมบูรณ์ทำให้นิสิตผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้าถึงสื่อสิ่งพิมพ์เหล่านี้ได้ล่าช้า ไม่สะดวก สอดคล้องกับรฐจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว. (2555); กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2555) พบว่า การบริการด้านสื่อสิ่งพิมพ์โดยเฉพาะวิตยานิพนธ์ ตำราใหม่ๆ ควรนำมาให้บริการรวดเร็วและเข้าถึงได้หลากหลายรูปแบบ ในส่วนของข้อเสนอแนะการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษานิสิตส่วนใหญ่เห็นว่า ควรจัดหาทั้งวัสดุการสอน สื่อเสียง สื่อฉาย คอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการให้เพียงพอและให้เจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบอุปกรณ์การศึกษาสมาเสมอให้พร้อมใช้งาน และพัฒนาระบบ WIFI ให้ใช้งานได้อย่างทั่วถึงทุกห้องเรียน อาจเป็นเพราะอุปกรณ์การศึกษาดังกล่าวและระบบ WIFI เป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการเรียนการสอนยุคปัจจุบันเพราะส่วนใหญ่ทั้งผู้สอนและผู้เรียนต้องใช้สื่อ

เหล่านี้สำหรับสื่อสาร ทำกิจกรรม นำเสนอ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันทุกครั้งเพื่อให้เกิดความเข้าใจในบทเรียนง่ายขึ้น และต้องค้นคว้างาน คำนวณ โหลดงาน อัปโหลดงาน ฯลฯ ในห้องเรียนเป็นประจำ จำเป็นต้องใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในห้องเรียน ทางผู้เกี่ยวข้องควรมีระบบตรวจสอบและรายงานข้อบกพร่องของอุปกรณ์การศึกษาให้สม่ำเสมอ เช่น มีใบตรวจเช็คความพร้อมของอุปกรณ์การศึกษาในห้องเรียนทุกห้องและต้องรายงานผลทุกวัน มีการประเมินความพึงพอใจการใช้อุปกรณ์การศึกษาโดยนิสิตและผู้สอนเพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้รับผิดชอบปรับปรุงแก้ไขให้ตรงและทันกับความต้องการผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้มีส่วนใหญ่เห็นว่าทางคณะมีการจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ให้ครอบคลุมทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมจิตภาพ และสภาพแวดล้อมทางสังคมอาจเป็นเพราะธรรมชาติการเรียนรู้ของมนุษย์ต้องมีสภาพแวดล้อมที่ดี เหมาะสมเพราะสภาพแวดล้อมจะเป็นตัวส่งเสริมทำให้มนุษย์อยากที่จะเรียน อยากที่จะทำ สอดคล้องกับพงศ์ประเสริฐ หกสุวรรณ (2555) กล่าวว่า การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมจะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของมนุษย์ผู้สอนหรือผู้เกี่ยวข้องควรจัดสภาพแวดล้อมทั้งกายภาพ จิตภาพ และสังคมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น ในสถานศึกษาควรจัดให้บริเวณโรงเรียน กว้างขวาง ร่มรื่น ตกแต่งให้สวยงาม อาคารเรียนและสิ่งก่อสร้าง ตำแหน่งทิศทางเหมาะสม ห้องเรียน โถง ใต้ อาภาส แสง เสียงภายนอกไม่เกิน 70 dB ห้องสมุดห้องปฏิบัติการ มีบริการหลากหลายและสะดวก ระบบเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ เพียงพอ มีเสถียรภาพ น้ำดื่ม น้ำใช้ ห้องน้ำ ห้องพยาบาล การดูแลเรื่องความสะดวก ครูเข้าใจเด็ก เพื่อนมีน้ำใจช่วยเหลือแบ่งปัน ช่วยกันทำงานตามมอบหมาย สังคมให้การยอมรับ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ควรนำผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการไปวางแผน และจัดหา/ปรับปรุงการให้บริการฯให้เกิดประสิทธิภาพตอบสนองต่อความต้องการของนิสิต

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

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

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.2 ควรมีการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่ออำนวยความสะดวกผู้ใช้บริการ