

รายงานการวิจัย

เรื่อง

การประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและ
สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

โดย

นคร ละลอกน้ำ

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ปีงบประมาณ 2557

บทคัดย่อ

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

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ที่มีสถานภาพกำลังศึกษา ชั้นปีที่ 1 – ชั้นปีที่ 4 ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553-2556 จำนวน 360 คน โดยใช้วิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน

(Multistage Random Sampling) และการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จีบสลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจและแบบสัมภาษณ์ ข้อเสนอแนะการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สรุปดังนี้

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

1.2 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา รวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

1.3 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการด้านห้องสมุดอยู่ในระดับมาก

1.4 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

1.5 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในระดับไม่แน่ใจ

2. ผลการสัมภาษณ์ข้อเสนอแนะการให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของนิสิต สรุปดังนี้

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

2.2 ควรมีการจัดหาห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ เก้าอี้ให้เพียงพอ และคอยตรวจเช็ควัสดุอุปกรณ์ในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ทำคู่มือการใช้งานวัสดุ อุปกรณ์ในห้องเรียนให้ชัดเจน แข็งแรง และพัฒนาระบบ WIFI ให้ใช้งานได้อย่างทั่วถึงทุกห้องเรียน ทางคณะกรรมการจัดศึกษาดูงานและทำกิจกรรมภายนอกมหาวิทยาลัยบ่อยๆ เพราะนิสิตได้ประสบการณ์ตรง

2.3 ควรมีการจัดหาห้องบริการอนามัยและการรักษาพยาบาลเบื้องต้นขึ้นภายในคณะ จะได้สะดวกขึ้น มีการขยายโรงอาหารให้เพียงพอกับจำนวนนิสิต และปรับปรุงรสชาติ ปริมาณอาหารให้เหมาะสม จัดหาพื้นที่จอดรถสำหรับนิสิตให้เพียงพอ ห้องน้ำควรทำความสะอาดให้ถี่ขึ้นกว่านี้และซ่อมก๊อกน้ำให้สามารถใช้ได้อย่างสมบูรณ์เพราะส่วนใหญ่เสีย

2.4 ควรมีการปรับปรุงระบบไฟฟ้าเพราะไฟตกและดับบ่อยมาก ควรมีการเพิ่มจุดทิ้งขยะในแต่ละชั้นของตึกให้ทั่วถึง

Abstract

The purpose of this research is 1) to evaluate the students' satisfaction to the library services, educational equipments, and learning environment of Faculty of Education, Burapha University 2) to provide the suggestions to the library service, educational equipments and learning environment based on the student's needs of Faculty of Education, Burapha University

The samples of this research were 360 students on educational status of Faculty of Education are grade 1– grade 4 since academic year 2010 - 2013 by using Multi – stage Random Sampling and Simple Random Sampling.

The instruments of this research were the questionnaires for satisfaction and the interview form for suggestions to the library services, educational equipment and learning environment of Faculty of education, Burapha University

The research found that:

1. The results of student's satisfaction to the library services, educational equipments and learning environment of Faculty of education, Burapha University were:

1.1 The satisfaction of students to the library service, the education equipments and learning environment of Faculty of Education, Burapha University by the indicator 2.5 in accordance with the criteria of Article 2 - 5 at the high level

1.2 The satisfaction of students to the library services, the education equipments and learning environment of Faculty of Education, Burapha University as well as all aspects at the high level

1.3 The satisfaction of students to the library services at the high level

1.4 The satisfaction of student to the educational equipments services at the uncertain level

1.5 The satisfaction of students to the learning environment services at the uncertain level

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

2. The results of the interview suggestions to library services, educational equipments, and the learning environment were :

2.1 Should develop computer networking as the University library which can use various resources conveniently by checking the database, documents, books, researches and media from the network , the library should publishing to let everyone know about the training course of using library network system , or provide the training via the other media formats such as online training or video training , etc.

2.2 Should provide the classroom, laboratory, chairs are sufficient and check supplies devices in the classroom, in the laboratory at least once a week, provide the manual of material devices in the classroom, clearly a strong WIFI systems available to every classroom. For getting direct experiences, the Faculty should arrange the observation and activities outside the university.

2.3 Should provide a first aid and health services . Provide cafeteria to support the number of students and improves the taste and qualities of food, provide adequate parking space for students , clean and repair the bathroom ready to use.

2.4 Should be an improved electricity system and should provide more trash on each floor of the building .

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๖
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๗
สารบัญ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
สารบัญภาพ.....	๙
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ของการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
การประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐานของ	
สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.).....	6
ผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย	
บูรพา ปีการศึกษา 2556.....	15
แนวคิดการประเมินความพึงพอใจ.....	32
การให้บริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้.....	40
การศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ และการเก็บ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	41
งานวิจัยเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อม	
การเรียนรู้.....	51

สารบัญ (ต่อ)

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

สารบัญตาราง

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

สารบัญภาพ

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